

แผนแม่บทการจัดการความรู้ NT KM
ปี พ.ศ. 2564-2568

บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)

สารบัญ

	หน้า
1. บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	3
2. บทนำ	5
2.1 ข้อมูลการดำเนินงานที่ผ่านมา	5
2.2 วิธีดำเนินการและเหตุผล	6
3. วิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์	7
4. ประเด็นยุทธศาสตร์ ตัวชี้วัด แผนงาน โครงการ	8
5. ปัจจัยแห่งความสำเร็จ	19
6. ภาคผนวก	21
ก. แผนที่กลยุทธ์ (NT KM Strategy Map 2564-2568) และโครงสร้างคณะกรรมการ	21
ข. ผลงานการระดมความคิดของคณะกรรมการจัดการความรู้ประจำสายงาน	22
ค. หลักการ มุมมอง และองค์ความรู้ การจัดการความรู้ KM 4.0	28
ง. CAT KM JOURNEY	42
จ. ตารางสรุปแผนงาน/โครงการการจัดการความรู้	43

1. บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

ปัจจุบัน Digital Disruption ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทุกภาคส่วน ไม่ว่าจะเป็นภาคอุตสาหกรรมต่างๆ การศึกษา การเงินการธนาคาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจ/บริการด้านโทรคมนาคม ทำให้ธุรกิจต้องเปลี่ยนแปลงเพื่อปรับตัวให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นโดยใช้เทคโนโลยีต่างๆ ทั้งเทคโนโลยีในการสื่อสาร เทคโนโลยี Cloud, Big Data, Robotics, Machine Learning, Artificial Intelligence : AI และอื่น ๆ เข้ามาช่วยในการทำธุรกิจ วิสัยทัศน์ของผู้นำองค์กรจึงเป็นสิ่งสำคัญ จำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงตามสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนไปในปัจจุบัน ซึ่งการควมรวมเป็น บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติ ของ บมจ. กสท โทรคมนาคม กับ บมจ. ทีโอที และได้กำหนดวิสัยทัศน์เป็น “ผู้นำในการขับเคลื่อนและยกระดับการสื่อสาร และดิจิทัลให้กับประเทศ” ตามเป้าหมายการผนึกกำลังความสามารถในการพัฒนากิจการโทรคมนาคม เพิ่มขีดความสามารถรวมทั้งเสริมสร้างศักยภาพโครงสร้างพื้นฐานของประเทศ

CAT ดำเนินการปรับโครงสร้างการดำเนินงานเพื่อรองรับนโยบายการดำเนินการภาครัฐ(THAILAND 4.0) จากการที่มีคณะทำงานการจัดการความรู้คณะใหญ่เพียงคณะเดียวมีรองกรรมการผู้จัดการใหญ่สายงานทรัพยากรบุคคลเป็นประธานปรับเป็นคณะทำงานการจัดการความรู้องค์กรที่มี กจญ. เป็นประธาน รจญ. ทุกสายงานเป็นคณะทำงานและคณะทำงานการจัดการความรู้ประจำสายงานมี รจญ. สายงานเป็นประธาน สำหรับ ทีโอที ได้จัดทำร่างนโยบายการจัดการความรู้ ทีโอที ประจำปี 2564 (KM Policy Statement) เพื่อส่งเสริมพนักงานให้มีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องเพื่อรองรับการดำเนินการตามทิศทาง และเป้าหมายขององค์กร จัดเก็บและใช้ประโยชน์จากองค์ความรู้โดยเฉพาะองค์ความรู้สำคัญขององค์กรเพื่อพัฒนาองค์กรทั้งด้านผลิตภัณฑ์บริการและกระบวนการทำงาน ส่งเสริมให้เกิดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

ดังนั้นเพื่อให้การจัดการความรู้ขององค์กรดำเนินการได้ทั่วทุกสายงานและเพิ่มโอกาสที่หน่วยงานต่าง ๆ จะได้นำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการทำงานสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ จึงจำเป็นต้องมีการทบทวนและจัดทำแผนแม่บทการจัดการความรู้ของ NT จากการดำเนินงานที่ผ่านมา คณะทำงานการจัดการความรู้ของผู้บริหารระดับสูง จะทำหน้าที่กำหนดนโยบายและแนวทางในการบริหารจัดการความรู้และพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้มุ่งสู่องค์กรนวัตกรรม พิจารณาแผนงาน/โครงการ เพื่อการบริหารจัดการความรู้ให้มีประสิทธิภาพ วางแนวทางการพัฒนา ปรับปรุงรูปแบบขั้นตอนการจัดการความรู้ขององค์กร ผ่านคณะทำงานย่อยในรูปแบบของคณะทำงานการจัดการความรู้ประจำสายงานทำหน้าที่กำหนดนโยบายและแนวทางในการบริหารจัดการความรู้ของสายงาน พิจารณาแผนงาน/โครงการ เพื่อการบริหารจัดการความรู้ของสายงานให้มีประสิทธิภาพ วางแนวทางการพัฒนา ปรับปรุงรูปแบบ ขั้นตอนการจัดการความรู้ของสายงาน โดยจัดตั้งทีมงาน KM Micro Team เพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน รายงานผลการดำเนินงานต่อคณะทำงานการจัดการความรู้

คณะทำงานการจัดการความรู้ประจำสายงานได้วิเคราะห์ปัจจัยและสภาพแวดล้อมปัจจุบันของการจัดการความรู้ขององค์กร (KM SWOT) สามารถสรุปเป็นประเด็นสำคัญได้คือ

- S : พนักงานมีความรู้ ความชำนาญ ทักษะด้านโทรคมนาคม
- W : พนักงานไม่ให้ความสำคัญด้านการจัดการความรู้

- O : พัฒนา KM ภายใต Digital Platform
- T : เทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว

โดยมีวิสัยทัศน์และพันธกิจในการพัฒนาแผนการจัดการความรู้ปี พ.ศ. 2564 – 2568 คือ

วิสัยทัศน์

**“เป็นคลังความรู้ด้านดิจิทัลและโทรคมนาคมที่ครบวงจร และพัฒนาคน ต่อยอดความคิด สร้างสรรค์นวัตกรรม เพื่อ
เพิ่มคุณค่าให้องค์กรอย่างต่อเนื่อง”**

พันธกิจ

- M1. กำหนดวิสัยทัศน์/ทิศทาง/นโยบายด้านการจัดการความรู้ และการมีส่วนร่วมของผู้บริหาร(KM Role Model)
- M2. วางแผนการจัดการความรู้และการติดตาม ประเมินผล อย่างมีประสิทธิภาพ
- M3. สร้างความตระหนัก ความเข้าใจ การมีส่วนร่วม และการสร้างแรงจูงใจด้านการจัดการความรู้
- M4. เสริมสร้างวัฒนธรรมและสภาพแวดล้อมการทำงานที่สนับสนุนการเรียนรู้
- M5. พัฒนาขีดความสามารถและความรับผิดชอบของทีมงานการจัดการความรู้
- M6. พัฒนาระบบการจัดการความรู้ที่เป็นระบบและการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้อย่างมีประสิทธิภาพ
- M7. ประยุกต์ใช้สารสนเทศ/ความรู้จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- M8. บูรณาการการปฏิบัติงานโดยใช้ความรู้เป็นฐาน เพื่อการวิจัย พัฒนาระบบงาน สร้างสรรค์นวัตกรรม และสร้างความตระหนักเรื่องความเสี่ยงในกระบวนการปฏิบัติงาน

โดยกำหนดแนวทางการพัฒนาเป็นประเด็นยุทธศาสตร์ด้านการจัดทำแผนการจัดการความรู้ ปี พ.ศ. 2564 – 2568 ใน 5 ด้าน คือ

- 1) สร้างความเปลี่ยนแปลงโดยการมีส่วนร่วมของผู้บริหาร
- 2) ทบทวนกลยุทธ์การจัดการความรู้ไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม
- 3) พัฒนาบุคลากรในกระบวนการจัดการความรู้
- 4) พัฒนาระบบการจัดการความรู้ให้เป็นมาตรฐาน
- 5) บูรณาการการจัดการความรู้ให้เข้ากับกระบวนการปฏิบัติงาน

เพื่อบรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจ และประเด็นยุทธศาสตร์ บมจ. โทรคมนาคมแห่งชาติ ได้กำหนดแผนงาน/โครงการทั้งสิ้น 13 แผนงาน/โครงการ เป็นแผนแม่บทการจัดการความรู้เพื่อดำเนินงานระหว่างปี 2564-2568

2. บทนำ

2.1. ข้อมูลการดำเนินงานที่ผ่านมา

ปี 2546 ทีโอที จัดตั้งส่วนพัฒนาองค์ความรู้และสนับสนุนการเรียนรู้ ภายใต้สถาบันวิชาการ ทีโอที เพื่อรับผิดชอบการจัดการความรู้ของ ทีโอที 3 ธ.ค. 2547 เปิดตัวเว็บไซต์ TOT Knowledge-Based Society (TOT KBS) ซึ่งเป็นเว็บไซต์การจัดการความรู้ของ ทีโอที เพื่อสนับสนุนการจัดการความรู้ภายในองค์กรให้พนักงาน ทีโอที มีช่องทางเข้าถึงแหล่งความรู้ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานที่ทำการรวมถึงจัดทำกลุ่มพัฒนางานเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน

ต่อมาในปี 2548 เปิดตัว mascot การจัดการความรู้ เป็นตัวนกฮูก ที่ชื่อ ตาโต (TATO) เพื่อใช้เป็นตัวแทนในการสื่อสารประชาสัมพันธ์การจัดการความรู้ของ ทีโอที

ด้าน CAT ได้เริ่มงานการจัดการความรู้ในปี 2549 ด้วยวิสัยทัศน์ของผู้นำกับการวางรากฐานการดำเนินงานจัดการความรู้และความร่วมมือร่วมใจของพนักงาน CAT ในการดำเนินงานตามนโยบาย CAT KM ในทศวรรษที่ผ่านมา มีกิจกรรมค้นคว้า สร้าง รวบรวม และแบ่งปันความรู้จากรุ่นสู่รุ่นและค้นพบคนเก่งในองค์กร เพื่อรวบรวมและกำหนดทิศทางดำเนินงาน KM ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด ผลการดำเนินงานในช่วงเวลาที่ผ่านมาโดยการจัดการความรู้ของ CAT เริ่มต้นอย่างจริงจังและเป็นรูปธรรมตั้งแต่ปลายปี 2549 มีการจัดทำแผนแม่บทการจัดการความรู้ของ กสท หรือ CAT KM Master Plan 2550 โดยกรรมการผู้จัดการใหญ่ ในฐานะ Chief Knowledge officer หรือ CKO ขณะนั้น (คุณพิศาล จอโกชาอุดม) ได้ประกาศนโยบาย CAT KM ทางช่องทางการถ่ายทอดสด สื่อสารให้พนักงานได้รับทราบ แต่งตั้งคณะกรรมการ KM Steering ประกอบด้วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ เป็น CKO และรองกรรมการผู้จัดการใหญ่สายงานต่าง ๆ ร่วมกำกับดูแลและให้นโยบายการดำเนินงาน KM มีคณะทำงานการจัดการความรู้ หรือ CAT KM Team ขับเคลื่อนการดำเนินงาน ในองค์กร เปิดตัวเว็บไซต์ CAT KM ออกแบบ CAT KM Logo และ ดำเนินงาน CDMA Project เพื่อแสวงหาความรู้จากกิจกรรม CAT KM จัดการความรู้ที่มีอยู่ในตัวพนักงานเพื่อเป็นความรู้ขององค์กร เริ่มสร้างผู้นำการจัดการความรู้ CAT KM Agent ผ่านกิจกรรม KM Camp สร้าง Knowledge Facilitator ในการสร้างชุมชนนักปฏิบัติ ประกวด CAT CoP Award เพื่อค้นหา KM Best Practice ประกวด CAT Blog Award สนับสนุนส่งเสริมให้พนักงานถ่ายทอดความรู้ผ่านกิจกรรม CAT Blog

ปี 2552 CAT ขับเคลื่อน KM สู่ LO หรือ Learning Organization จากการทบทวนแผนแม่บทการจัดการความรู้ที่ผ่านมา และจัดทำแผนองค์กรแห่งการเรียนรู้ ปี 2552-2555 มุ่งสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ สร้างและพัฒนา ค่านิยม 5 ประการในองค์กร จัดให้มีการประชุมเชิงปฏิบัติการในลักษณะ Technical Center for Excellence เพื่อค้นหาและจัดทำ Knowledge Map และทำเนียบผู้เชี่ยวชาญ ปรับปรุง E-Learning และเนื้อหา E-Learning ให้หลากหลาย ส่งเสริมให้พนักงานเรียนรู้ด้วยตัวเองด้วยความเต็มใจฝึกอบรมหลักสูตร KM และ LO และจัดประกวด CAT KM Award ประจำปีอย่างต่อเนื่อง

ปี 2554 ทีโอที แต่งตั้งคณะทำงานโครงการการจัดการความรู้สู่ความเป็นเลิศของ ทีโอที โดยมีรองกรรมการผู้จัดการใหญ่สายงานทรัพยากรบุคคล เป็นหัวหน้าคณะทำงาน ซึ่งมีหน้าที่กำกับดูแลการจัดการความรู้ของ ทีโอที

ระหว่างปี 2555-2559 ทางด้าน CAT ได้มีการทบทวนแผนและจัดทำแผนองค์กรแห่งการเรียนรู้มุ่งสู่องค์กรนวัตกรรม พัฒนาปรับปรุงช่องทาง Learning ต่าง ๆ ในองค์กร มีการถอด Tacit Knowledge กับกิจกรรม Brain Bank ของผู้บริหารและพนักงานเป็นการถอดเก็บความรู้ในองค์กรและสร้าง CAT KM Network กับทั้งภายในและภายนอก ทั้งภาครัฐและเอกชนกว่า 40 เครือข่าย การขับเคลื่อน Knowledge – Base สู่ Learning Organization ด้วยการจัดสัมมนา Innovation Camp ทั้งสำหรับพนักงานและผู้บริหาร จัดประกวดแนวคิดสร้างสรรค์นวัตกรรม หรือ CAT Smart Idea จัดให้มี CAT KM Webboard เพิ่มช่องทางให้พนักงานมีการสื่อสารแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จัดกิจกรรมถอด Tacit Knowledge ของผู้บริหารและพนักงานอย่างต่อเนื่อง นอกจากการจัดทำหนังสือ กสท โทรคมนาคม ก้าวไกลได้ร่มพระบารมี และดำเนินงานตามแผนงานที่กำหนดไว้ ในปี 2560 ได้ทบทวนการดำเนินงาน KM ที่ผ่านมาด้วยการจัดทำ CAT KM Survey Online เพื่อให้ได้ข้อมูลผลการดำเนินงาน

ทั้งนี้ในปี 2561 และ 2562 ซึ่งอยู่ระหว่างที่มีการเตรียมการปรับเปลี่ยนองค์กร CAT ได้จัดทำ Knowledge Map สำหรับผู้ปฏิบัติงานโครงข่ายระหว่างประเทศ ทั้งกลุ่มงานด้านเทคนิคและกลุ่มงานทางด้านตลาดมีการจัดสัมมนา KM Innovation for IoT เพื่อสร้างและรวบรวมจัดทำองค์ความรู้เกี่ยวกับ IoT และในปีนี้มีมีการทบทวนการจัดทำ Knowledge Map และทำเนียบผู้เชี่ยวชาญสำหรับกลุ่มงานปฏิบัติงานโครงข่ายระหว่างประเทศและกลุ่มที่ได้รับรองมาตรฐานการให้บริการ ISO รวมถึงได้มีการสร้างองค์ความรู้ภาษาอังกฤษจากการอบรมหลักสูตรภาษาอังกฤษสำหรับผู้ปฏิบัติงาน NOC

อย่างไรก็ดีเพื่อเตรียมการเข้าสู่ THAILAND 4.0 ปี 2563 CAT ทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ และประเด็นยุทธศาสตร์ KM ให้สอดคล้องกับ วิสัยทัศน์ ของบริษัท โดยจัดตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ระดับองค์กรและระดับสายงาน จัดให้มีการบรรยายให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารและความรู้เกี่ยวกับการจัดการความรู้แก่ผู้บริหารระดับสูงและคณะทำงาน คณะทำงานร่วมกันจัดทำแผนแม่บทการจัดการความรู้ CAT KM 4.0 ปี 2563-2567 ซึ่งคณะกรรมการบริษัทได้เห็นชอบไว้แล้วเมื่อ 9 ธ.ค. 63 และจัดอบรมให้แก่คณะทำงานจัดการความรู้ประจำสายงานและทีมงานให้มีความรู้เกี่ยวกับการจัดการความรู้และเครื่องมือต่าง ๆ ที่จำเป็นในการจัดการความรู้จัดทำเว็บไซต์ e-portfolio เป็น KMS : Knowledge Management System ขององค์กรเพื่อเป็นเครื่องมือ/เวทีในการรวบรวมและแบ่งปันความรู้ขององค์กรและรองรับแผนการดำเนินการต่าง ๆ ตามแผนแม่บทฯ ซึ่งทางด้าน ทีโอที ได้เตรียมการร่างนโยบายการจัดการความรู้ ทีโอที ประจำปี 2564 (KM Policy Statement) ไว้ด้วยแล้ว

2.2. วิธีดำเนินงานและเหตุผล

ในช่วงการดำเนินงาน Day 1 ตั้งแต่ 7 ม.ค. 64 ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคลและสถาบันวิชาการ สายงานทรัพยากรบุคคลประชุมระดมสมองร่วมกันเพื่อให้การดำเนินการด้านการจัดการความรู้ของ NT ซึ่งมีที่มาจากองค์ความรู้ของทั้ง CAT และ ทีโอที เป็นไปอย่างต่อเนื่องและเป็นกระบวนการ โดยศึกษาวิเคราะห์แผนแม่บทการจัดการความรู้ CAT KM 4.0 และร่างนโยบายการจัดการความรู้ ทีโอที ประจำปี 2564 (KM Policy Statement) ของทีโอที จากการดำเนินการประชุมระดมสมองดังกล่าวได้แผนแม่บทการจัดการความรู้ของ NT ปี 2564-2568 โดยปรับปรุงจากแผนงานเดิมของทั้ง 2 องค์กร

3. วิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์

วิสัยทัศน์ (Vision)

“เป็นคลังความรู้ด้านดิจิทัลและโทรคมนาคมที่ครบวงจร และพัฒนาคน
ต่อยอดความคิด สร้างสรรค์นวัตกรรม เพื่อเพิ่มคุณค่าให้องค์กรอย่างต่อเนื่อง”

พันธกิจ (Mission)

- M1. กำหนดวิสัยทัศน์/ทิศทาง/นโยบายด้านการจัดการความรู้ และการมีส่วนร่วมของผู้บริหาร(KM Role Model)
- M2. วางแผนการจัดการความรู้และการติดตาม ประเมินผล อย่างมีประสิทธิภาพ
- M3. สร้างความตระหนัก ความเข้าใจ การมีส่วนร่วม และการสร้างแรงจูงใจด้านการจัดการความรู้
- M4. เสริมสร้างวัฒนธรรมและสภาพแวดล้อมการทำงานที่สนับสนุนการเรียนรู้
- M5. พัฒนาขีดความสามารถและความรับผิดชอบของทีมงานการจัดการความรู้
- M6. พัฒนาระบบการจัดการความรู้ที่เป็นระบบและการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้อย่างมีประสิทธิภาพ
- M7. ประยุกต์ใช้สารสนเทศ/ความรู้จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- M8. บูรณาการการปฏิบัติงานโดยใช้ความรู้เป็นฐาน เพื่อการวิจัย พัฒนาระบบงาน สร้างสรรค์นวัตกรรม และสร้างความตระหนักเรื่องความเสี่ยงในกระบวนการปฏิบัติงาน

ยุทธศาสตร์(Stratgy)

- S1. สร้างความเปลี่ยนแปลงโดยการมีส่วนร่วมของผู้บริหาร
- S2. ปรับกลยุทธ์การจัดการความรู้ไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม
- S3. พัฒนาบุคลากรในกระบวนการจัดการความรู้
- S4. พัฒนาระบบการจัดการความรู้ให้เป็นมาตรฐาน
- S5. บูรณาการการจัดการความรู้ให้เข้ากับกระบวนการปฏิบัติงาน

4. ประเด็นยุทธศาสตร์ ตัวชี้วัด แผนงาน โครงการ

เพื่อให้การดำเนินงานจัดการความรู้ในองค์กรของ NT เป็นไปตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ที่กำหนด การกำหนดวัตถุประสงค์ ตัวชี้วัด แผนงานและโครงการเป็นอีกปัจจัยสำคัญหนึ่งที่จะส่งเสริมและสนับสนุน จึงกำหนดลงในรายละเอียดของแต่ละประเด็นยุทธศาสตร์ ดังนี้

M1. กำหนดวิสัยทัศน์/ทิศทาง/นโยบายด้านการจัดการความรู้ และการมีส่วนร่วมของผู้บริหาร(KM Role Model)

S1. สร้างความเปลี่ยนแปลงโดยการมีส่วนร่วมของผู้บริหาร

S1O1 เพื่อให้ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการนำการจัดการความรู้มาช่วยให้องค์กรบรรลุวิสัยทัศน์ เป้าหมาย หรือกลยุทธ์องค์กร

ตัวชี้วัด(KPI)	ค่าเป้าหมาย				
	64	65	66	67	68
1.1 มีวิสัยทัศน์ ทิศทางการดำเนินงาน หรือนโยบาย รวมถึงเป้าหมายการดำเนินงานขององค์กรเกี่ยวกับการจัดการความรู้ และมีการแต่งตั้งคณะทำงาน	100%	-	-	-	-
1.2 กิจกรรมผู้บริหารระดับสูง สื่อสารวิสัยทัศน์ ทิศทางการดำเนินงาน นโยบาย เป้าหมายของการจัดการความรู้ จำนวน 2 ครั้ง/ปี	100%	100%	100%	100%	100%
1.3 จำนวนร้อยละของผู้บริหารตั้งแต่ผู้จัดการฝ่ายขึ้นไปมีส่วนร่วมในการจัดการความรู้ของหน่วยงาน	10%	20%	30%	40%	50%

ยุทธศาสตร์ 1 : แผนงานและโครงการการจัดการความรู้

โครงการ/กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ	64	65	66	67	68
1. การทบทวนวิสัยทัศน์ NT KM	คณะทำงานการจัดการความรู้ และ ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล(โครงสร้าง 1.5)					
2. การสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ วิสัยทัศน์ ทิศทางการดำเนินงาน หรือนโยบาย รวมถึงเป้าหมายการดำเนินงานขององค์กรเกี่ยวกับการจัดการความรู้	คณะทำงานการจัดการความรู้ และ ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล(โครงสร้าง 1.5)					

3. การจัดตั้ง KM Micro team	คณะกรรมการจัดการความรู้ ประจำสายงาน	<table border="1"> <tr> <td style="background-color: yellow;"> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </table>										

คำอธิบายเพิ่มเติม

พันธกิจสำคัญในการเริ่มต้น NT KM 4.0 คือ การกำหนดวิสัยทัศน์/ทิศทาง/นโยบายด้านการจัดการความรู้ และการมีส่วนร่วมของผู้บริหาร (KM Role Model)(M1) ซึ่งได้กำหนดกลยุทธ์ สร้างความเปลี่ยนแปลงโดยการมีส่วนร่วมของผู้บริหาร(S1) มีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการนำการจัดการความรู้มาช่วยให้องค์กรบรรลุวิสัยทัศน์ เป้าหมาย หรือกลยุทธ์องค์กร(S1O1) โดยกำหนดตัวชี้วัดสำหรับประเด็นยุทธศาสตร์นี้ไว้ 3 เรื่อง และนำไปสู่การดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ด้วยกิจกรรมสำคัญ 3 กิจกรรม ตามลำดับเป็นการต่อเนื่อง จากการที่ NT ได้แต่งตั้ง คณะทำงาน NT KM และ คณะทำงาน NT KM ประจำสายงาน เมื่อ 24 ธ.ค. 2562 และกำหนดโครงสร้างการดำเนินงานการจัดการความรู้ของคณะทำงาน NT KM ประจำสายงานเพื่อทบทวนและสื่อสารวิสัยทัศน์ ทิศทางการดำเนินงานและเป้าหมาย KM ที่ได้จากคณะทำงาน NT KM ประจำสายงานไว้ในไตรมาสที่ 3 ปี 2563 เมื่อ ผู้บริหารระดับสูงกำหนดวิสัยทัศน์ ทิศทางการดำเนินงาน หรือนโยบายรวมถึงเป้าหมายการดำเนินงานขององค์กรเกี่ยวกับการจัดการความรู้ทั้งระยะสั้นและระยะยาวที่ชัดเจนเป็นรูปธรรมและเสนอ คณะกรรมการ กสท พิจารณาให้ความเห็นชอบแล้ว จะต้องกำหนดกิจกรรมเพื่อผู้บริหารระดับสูงสื่อสาร วิสัยทัศน์ NT KM 4.0 ให้พนักงานทั่วทั้งองค์กรได้รับรู้และเข้าใจ ให้เกิดการมีส่วนร่วมต่อไป รวมถึงการประชาสัมพันธ์ นโยบายและการดำเนินงานต่าง ๆ ไว้ในแผนปฏิบัติงานประจำปี เพื่อดำเนินการเป็นประจำทุกปี









การสร้างการมีส่วนร่วมในการจัดการความรู้เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ เป้าหมายของ NT ได้กำหนดตัวชี้วัดสำคัญที่ 3 เป็นจำนวนร้อยละของผู้บริหารตั้งแต่ผู้จัดการฝ่ายขึ้นไปในฐานะผู้บริหารหน่วยงานมีส่วนร่วมในการจัดการความรู้ หน่วยงาน จึงได้กำหนดให้คณะกรรมการจัดการความรู้ NT KM ซึ่งประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูงมีกรรมการผู้จัดการใหญ่เป็นประธานคณะกรรมการ รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ทุกสายงานเป็นคณะกรรมการและจัดให้มีคณะกรรมการจัดการความรู้ประจำสายงาน มีรองกรรมการผู้จัดการใหญ่เป็นประธานคณะกรรมการจัดการความรู้ประจำสายงาน ซึ่งมีตัวแทนของสายงาน/หน่วยงานเป็นคณะกรรมการพร้อมความรับผิดชอบที่ชัดเจน เพื่อขับเคลื่อนและสนับสนุนการดำเนินงานการจัดการความรู้การทำงานของสายงานข้ามสายงาน และการทำงานร่วมกันทั่วทั้งองค์กร เป็นแบบอย่างที่ดีให้แก่บุคลากร เพื่อสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้เพื่อให้ผู้บริหารและบุคลากรทุกระดับได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ได้กำหนดให้แต่ละสายงานจัดตั้ง KM Micro Team เพื่อเป็นกลไกในการขับเคลื่อนให้เกิดการจัดการองค์ความรู้ต่าง ๆ ของสายงานตามที่คณะกรรมการจัดการความรู้ประจำสายงาน พิจารณากำหนดนโยบายการจัดการความรู้และแผนดำเนินงานการจัดการความรู้ประจำสายงาน ซึ่งสามารถจัดตั้ง KM Micro Team ขึ้นได้หลายชุดตามแผนงานในแต่ละปีให้เหมาะสมกับองค์ความรู้ที่สำคัญและจำเป็นของสายงานและข้ามสายงาน

M2. วางแผนการจัดการความรู้และการติดตาม ประเมินผล อย่างมีประสิทธิภาพ

S2 ทบทวนกลยุทธ์การจัดการความรู้ไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม

S2O1 เพื่อนำกลยุทธ์การจัดการความรู้ไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม

ตัวชี้วัด(KPI)	ค่าเป้าหมาย				
	64	65	66	67	68
2.1. ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานได้ตามแผนการจัดการความรู้ของสายงาน	-	20%	40%	60%	80%
2.2. ร้อยละความสำเร็จของการติดตาม/ประเมินผลเพื่อทบทวนแผนฯ	-	85%	85%	85%	85%

ยุทธศาสตร์ 2 : แผนงานและโครงการการจัดการความรู้						
โครงการ/กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ	64	65	66	67	68
1.การจัดทำ/ทบทวน/จัดสรรงบประมาณสำหรับแผนการจัดการความรู้ของสายงาน	คณะทำงานการจัดการความรู้ประจำสายงานและ ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล(โครงสร้าง 1.5)					
2.การติดตาม/ประเมินผลแผนการจัดการความรู้ของสายงาน	คณะทำงานการจัดการความรู้ประจำสายงานและ ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล(โครงสร้าง 1.5)					

คำอธิบายเพิ่มเติม

เพื่อให้ผู้บริหารและบุคลากรมีส่วนร่วมในการจัดทำกลยุทธ์ วางแผนงานการจัดการความรู้ที่สำคัญและจำเป็นของสายงาน/ข้ามสายงาน และถ่ายทอดแผนงาน/แผนปฏิบัติงานไปให้ผู้เกี่ยวข้องได้ทั่วถึงสามารถดำเนินการได้บรรลุเป้าหมายจำเป็นต้องมีการวางแผนการจัดการความรู้ และการติดตาม ประเมินผลอย่างมีประสิทธิภาพ(M2) ซึ่งกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ให้มีการทบทวนกลยุทธ์เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม(S2) และใช้ความสำเร็จของการดำเนินการและการติดตามประเมินผลแผนการจัดการความรู้ของสายงาน และการให้ความสำคัญกับการจัดสรรทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของสายงานเป็นตัวชี้วัด จึงได้กำหนดวงรอบกิจกรรมในการวางแผนและทรัพยากรสนับสนุนในแต่ละปีสำหรับแผนองค์กรแห่งการเรียนรู้มุ่งสู่นวัตกรรม ซึ่งเป็นแผนปฏิบัติงานแผนหนึ่งในแผนพัฒนาบุคลากรประจำปี โดยเฉพาะอย่างยิ่งการวางแผนและการจัดสรรทรัพยากรให้กับคณะทำงานการจัดการความรู้ประจำสายงาน ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการจัดการความรู้ขององค์กรที่มี KM Micro Team สำหรับองค์ความรู้ต่างๆ พิจารณากำหนดแผนปฏิบัติงานประจำปีในแผนการจัดการความรู้ประจำสายงาน/ข้ามสายงานที่ระบุเป้าหมายตัวชี้วัดและกิจกรรมรวมถึงทรัพยากรที่ต้องการและจำเป็นสำหรับจัดทำเป็นแผนองค์กรแห่งการเรียนรู้มุ่งสู่นวัตกรรมในแผนพัฒนาบุคลากรประจำปีเพื่อให้ NT โดยคณะทำงานจัดการความรู้ประจำสายงานและ พบ. ดำเนินงานตามแผนฯ ซึ่งจะมีการติดตามและประเมินผลเป็นข้อมูลสำคัญในการวางแผนวงรอบต่อไปเป็นประจำทุกปี ให้สามารถดำเนินงานได้บรรลุวัตถุประสงค์และกลยุทธ์ธุรกิจ NT

ทั้งนี้ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล(โครงสร้าง 1.5) ดำเนินการสร้างความรู้ความเข้าใจในหลักการ เทคนิค และเครื่องมือการจัดการความรู้ต่าง ๆ รวมถึงข้อมูลสารสนเทศที่จำเป็นในการกำหนดกลยุทธ์และแผนงานการจัดการความรู้ให้กับคณะทำงานการจัดการความรู้ประจำสายงาน และ KM Micro Team ซึ่งกำหนดจัดฝึกอบรมในช่วงไตรมาสที่ 3-4 ของแต่ละปีซึ่งยังเป็นการสนับสนุนพันธกิจ สร้างความตระหนัก ความเข้าใจ การมีส่วนร่วม และการสร้างแรงจูงใจด้านการจัดการความรู้(M3) เสริมสร้างวัฒนธรรมและสภาพแวดล้อมการทำงานที่สนับสนุนการเรียนรู้(M4) และพัฒนาขีดความสามารถและความรับผิดชอบของทีมงานการจัดการความรู้(M5) เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในประโยชน์ของการจัดการความรู้ให้กับบุคลากรทั่วทั้งองค์กร(S3O1) และพัฒนาทีมงานจัดการความรู้ในระดับต่างๆ ในสายงานให้สามารถขับเคลื่อนการดำเนินการจัดการความรู้ที่สำคัญของสายงานและธุรกิจ(S3O2) แล้วได้ผลลัพธ์เป็นแผนปฏิบัติงานประจำปีในแผนการจัดการความรู้ประจำสายงาน/ข้ามสายงาน ระบุเป้าหมายตัวชี้วัดและกิจกรรมรวมถึงทรัพยากรที่ต้องการและจำเป็น บรรจุเป็นแผนองค์กรแห่งการเรียนรู้มุ่งสู่นวัตกรรมในแผนพัฒนาบุคลากรประจำปี ซึ่งจะมีการติดตามและประเมินผลเป็นข้อมูลสำคัญในการวางแผนวงรอบต่อไปเป็นประจำทุกปี ให้สามารถดำเนินงานได้บรรลุวัตถุประสงค์และกลยุทธ์ธุรกิจ NT

M3. สร้างความตระหนัก ความเข้าใจ การมีส่วนร่วม และการสร้างแรงจูงใจด้านการจัดการความรู้

M4. เสริมสร้างวัฒนธรรมและสภาพแวดล้อมการทำงานที่สนับสนุนการเรียนรู้

M5. พัฒนาขีดความสามารถและความรับผิดชอบของทีมงานการจัดการความรู้

S3 พัฒนาบุคลากรในกระบวนการจัดการความรู้

S3O1 เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในประโยชน์ของการจัดการความรู้ให้กับบุคลากรทั่วทั้งองค์กร

S3O2 เพื่อพัฒนาทีมงานจัดการความรู้ในระดับต่างๆ ในสายงานให้สามารถขับเคลื่อนการดำเนินการจัดการความรู้ที่สำคัญของสายงานและธุรกิจ

ตัวชี้วัด(KPI)	ค่าเป้าหมาย				
	64	65	66	67	68
3.1. ร้อยละของการรับรู้และเข้าใจประโยชน์ของการจัดทำ KM ในองค์กร		50%	60%	70%	80%
3.2. จำนวนองค์ความรู้ที่ได้แต่ละสายงาน		5	5	5	5
3.3. ร้อยละของจำนวนองค์ความรู้ที่นำไปใช้งานต่อยอดนวัตกรรม		5%	10%	15%	20%

ยุทธศาสตร์ 3 : แผนงานและโครงการการจัดการความรู้						
โครงการ	ผู้รับผิดชอบ	64	65	66	67	68
1. โครงการสร้างความรู้ความเข้าใจ ให้กับพนักงานและผู้ดำเนินงาน/ทีมงานการจัดการความรู้	ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล(โครงสร้าง 1.5)					
2. โครงการการจัดการความรู้สู่นวัตกรรม	คณะกรรมการจัดการความรู้ประจำสายงาน					

คำอธิบายเพิ่มเติม

การพัฒนาทีมงานจัดการความรู้ระดับต่างๆ ในสายงานให้สามารถขับเคลื่อนการดำเนินการจัดการความรู้ที่สำคัญของสายงานและธุรกิจ และสร้างความรู้ความเข้าใจในประโยชน์ของการจัดการความรู้ให้กับบุคลากรทั่วทั้งองค์กร เป็นวัตถุประสงค์หลักของประเด็นยุทธศาสตร์การพัฒนาศักยภาพบุคลากรในกระบวนการจัดการความรู้(S3) เพื่อบรรลุพันธกิจ สร้างความตระหนัก ความเข้าใจ การมีส่วนร่วม และการสร้างแรงจูงใจด้านการจัดการความรู้(M3) การเสริมสร้าง วัฒนธรรมและสภาพแวดล้อมการทำงานที่สนับสนุนการเรียนรู้(M4) และการพัฒนาขีดความสามารถและความ รับผิดชอบของทีมงานจัดการความรู้(M5) โดยกำหนดโครงการสำคัญ 2 โครงการคือ โครงการสร้างความรู้ความ เข้าใจ ให้กับพนักงานและผู้ดำเนินงาน/ทีมงานจัดการความรู้ และโครงการจัดการความรู้สู่นวัตกรรม

โครงการสร้างความรู้ความเข้าใจ ให้กับพนักงานและผู้ดำเนินงาน/ทีมงานจัดการความรู้ เป็นการเพิ่มพูน ความรู้ความเข้าใจและทักษะเกี่ยวกับการจัดการความรู้และเทคนิคต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับการทำงานจัดการความรู้ภายใน สายงาน/ข้ามสายงานให้กับคณะทำงานจัดการความรู้ประจำสายงาน และ KM Micro Team รวมถึงบุคลากรที่ เกี่ยวข้องกับองค์ความรู้ที่สำคัญและจำเป็น ซึ่งฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล(โครงสร้าง 1.5) ดำเนินการเป็นประจำในไตร มาสที่ 3-4 ของแต่ละปี เพื่อให้สามารถมีส่วนร่วมตามบทบาทหน้าที่ได้อย่างเหมาะสม ในการจัดทำกลยุทธ์ วางแผน งาน/แผนปฏิบัติงานที่สำคัญและจำเป็น และดำเนินงานตามแผนฯ ที่วางไว้ได้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งตัวชี้วัดสำคัญคือ เป้าหมายร้อยละของพนักงานที่รับรู้และเข้าใจประโยชน์ของการจัดทำ KM ในองค์กร ความรู้ที่เพิ่มขึ้นในองค์กรในแต่ละ ปี ซึ่งจะส่งผลให้เกิดแรงจูงใจในการเชื่อมโยงการจัดการความรู้กับการพัฒนาศักยภาพและการประเมินผล ปฏิบัติงานของบุคลากร

ในการเสริมสร้างวัฒนธรรมและสภาพแวดล้อมการทำงานที่สนับสนุนการเรียนรู้(M4) และการพัฒนาขีด ความสามารถและความรับผิดชอบของทีมงานจัดการความรู้(M5) ที่กำหนดตัวชี้วัดเป็นจำนวนองค์ความรู้ที่ได้ของ แต่ละสายงานจากการดำเนินงานตามแผนงาน/แผนปฏิบัติงานประจำปีที่จะเริ่มดำเนินการตั้งแตปี 2564 ของ คณะทำงานจัดการความรู้ประจำสายงาน ผ่าน KM Micro Team ให้สามารถจัดการความรู้ได้อย่างน้อยปีละ 5 องค์ ความรู้/สายงาน ตั้งแต่ปี 2564 เป็นต้นไป ซึ่งจะช่วยสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และ ความร่วมมือระหว่างพนักงานทั้งองค์กรมีพฤติกรรมที่พึงประสงค์ นำไปสู่วัฒนธรรมการเรียนรู้ต่อไป

ทั้งนี้ เพื่อเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วมตามบทบาทหน้าที่อย่างทั่วถึงจากผลการดำเนินงานของ คณะทำงานจัดการความรู้ประจำสายงาน และของพนักงานระดับปัจเจกบุคคล จึงกำหนดให้มีโครงการจัดการความรู้สู่ นวัตกรรม โดย ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล(โครงสร้าง 1.5) ร่วมกับคณะทำงานจัดการความรู้ประจำสายงานพิจารณา แนวทางดำเนินโครงการ และจุดมุ่งเน้นนวัตกรรมในแต่ละปี โดยรวบรวมองค์ความรู้ในสายงานและคัดเลือกองค์ความรู้ ที่มีศักยภาพสามารถพัฒนาเป็นผลิตภัณฑ์บริการ กระบวนการทำงาน หรือสิ่งประดิษฐ์ใหม่ ๆ ที่สามารถสร้างมูลค่า ให้แก่องค์กรได้มาพัฒนาต่อยอด ซึ่งเป้าหมายตัวชี้วัดในที่สุดท้ายของแผนแม่บทการจัดการความรู้ ฉบับนี้ต้องเพิ่มอย่าง

น้อยร้อยละของจำนวนองค์ความรู้ที่นำไปใช้งานต่อยอดนวัตกรรมของ NT ได้อย่างน้อย 20 % ขององค์ความรู้ที่ได้ในปี 2568

M6. พัฒนาระบบการจัดการความรู้ที่เป็นระบบและการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้อย่างมีประสิทธิภาพ

M7. ประยุกต์ใช้สารสนเทศ/ความรู้จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

S4 พัฒนาระบบการจัดการความรู้ให้เป็นมาตรฐาน

S4O1 เพื่อพัฒนาระบบให้สามารถเข้าถึงได้ มีข้อมูลที่ผ่านการตรวจสอบ เชื่อถือได้ หรือบรรลุพันธกิจ

M6

S4O2 เพื่อสร้าง Center of Excellence ขององค์กร หรือบรรลุพันธกิจ M7

ตัวชี้วัด(KPI)	ค่าเป้าหมาย				
	64	65	66	67	68
4.1 พัฒนาระบบ/ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อส่งเสริม Knowledge Sharing	100%	-	-	-	-
4.2 จำนวนแผนที่ความรู้ (Knowledge Map) ในระดับสายงาน		2	3	4	ทุกสายงาน
4.3 จำนวนผู้ถ่ายทอดองค์ความรู้ในระดับบุคคล		5 คน	5 คน	5 คน	5 คน

ยุทธศาสตร์ 4 : แผนงานและโครงการการจัดการความรู้						
โครงการ	ผู้รับผิดชอบ	64	65	66	67	68
1. โครงการจัดทำ e-Portfolio (ระดับบุคคล/สายงาน) (e-Portfolio คือ kms)	ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล(โครงสร้าง 1.5)					
2. โครงการปรับปรุง Web Site NT KM	ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล(โครงสร้าง 1.5)					
3. โครงการจัดทำแผนที่และจัดเก็บความรู้สำคัญ (Knowledge Map)	คณะทำงานการจัดการความรู้ประจำสายงาน					

คำอธิบายเพิ่มเติม

แม้ว่าการดำเนินงาน KM ตั้งแต่เริ่มแรกเป็นต้นมานั้น จะจัดให้มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และ Web Site KM ให้เกิดการแสวงหา แบ่งปัน จัดเก็บความรู้ขององค์กร เพื่อถ่ายทอดให้กับพนักงาน แต่ยังไม่แสดงผลลัพธ์ที่แสดงได้ชัดเจนในการดำเนินการอย่างทั่วถึงทุกหน่วยงาน/พื้นที่ที่เกี่ยวข้อง ดังนั้นพันธกิจที่สำคัญอีก 2 เรื่องคือ การพัฒนากระบวนการจัดการความรู้ที่เป็นระบบและการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้อย่างมีประสิทธิภาพ(M6) และการประยุกต์ใช้สารสนเทศ/ความรู้จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย(M7) ซึ่งมีประเด็นยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการจัดการความรู้ให้เป็นมาตรฐาน เพื่อพัฒนาระบบให้สามารถเข้าถึงได้ มีข้อมูลที่สามารถตรวจสอบ เชื่อถือได้ และสร้าง Center of Excellence ขององค์กร ดังนั้นแผนแม่บทการจัดการความรู้ KM 4.0 จึงกำหนดโครงการจัดทำแผนที่และจัดเก็บความรู้สำคัญ (Knowledge Map) และโครงการปรับปรุง Web Site NT KM ขึ้น

โครงการจัดทำแผนที่และจัดเก็บความรู้สำคัญ (Knowledge Map) เป็นส่วนหนึ่งของการกำหนดความรู้ที่สำคัญขององค์กรซึ่งเป็นขั้นตอนแรกของกระบวนการจัดการความรู้ ซึ่งจะเป็นการกำหนดความรู้ที่สำคัญต่อการดำเนินงานและการบรรลุเป้าหมายขององค์กรที่ตั้งไว้ โดยบุคลากรของ NT สามารถสร้างและสรรหาทั้งความรู้ทั่วไปหรือความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) ที่สามารถรวบรวม ถ่ายทอดได้ ด้วยวิธีต่างๆ อาทิ การจดบันทึก คู่มือต่างๆ และความรู้เฉพาะตัวที่ฝังอยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge) จากประสบการณ์ พรสวรรค์หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคลที่ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้โดยง่าย เช่น ทักษะในการทำงาน งานฝีมือ หรือ การคิดเชิงวิเคราะห์ เป็นการจัดการความรู้ซ่อนเร้น และจัดการแหล่งความรู้ทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อรวบรวม จัดเก็บ และรักษาความรู้ ปรับปรุงให้ทันสมัย สามารถต่อยอดความรู้ที่สำคัญได้อย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะอย่างยิ่ง เป็นแหล่งข้อมูลช่วยการตัดสินใจในการวางแผนกลยุทธ์และการเรียนรู้ระดับองค์กร โครงการนี้มีคณะทำงานจัดการความรู้ประจำสายงานเป็นกลไกสำคัญในการดำเนินการกระบวนการจัดการความรู้ ตั้งแต่การกำหนดความรู้ที่สำคัญ การรวบรวม จัดเก็บ รักษา ทำให้ทันสมัย ซึ่งคณะทำงานฯ และทีมงานที่เกี่ยวข้อง (KM Micro Team ชุดองค์ความรู้ต่าง ๆ) จะได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ ความสามารถอย่างต่อเนื่อง มีเครื่องมือช่วย เพื่อให้ทำหน้าที่ในการสนับสนุนการจัดการความรู้ของสายงาน/องค์กรสำเร็จตามวัตถุประสงค์

ทั้งนี้เพื่อให้โครงการข้างต้นดำเนินการบน Platform ที่ให้พนักงานทั้งองค์กรมีส่วนร่วม และเข้าถึงความรู้ได้ตามความต้องการ ทักษะการ สามารถแลกเปลี่ยนความรู้ภายใน และภายนอกองค์กรด้วยวิธีที่เหมาะสม ตลอดจนมีความเข้าใจที่ถูกต้องสามารถดำเนินการตามกระบวนการจัดการความรู้และนำไปปฏิบัติได้จริง จึงจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีสนับสนุนกระบวนการจัดการความรู้ในทุก ๆ ขั้นตอนให้เหมาะสม

โครงการจัดทำ e-Portfolio (ระดับบุคคล/สายงาน) (e-Portfolio เป็น Knowledge Management System(kms)) ที่ใช้เทคโนโลยีขับเคลื่อนส่งเสริม Knowledge Sharing โดยสร้าง WEB Application เป็นสื่อกลางในการรวบรวมและแบ่งปันความรู้ของพนักงาน มีการตรวจสอบกันเองในกลุ่มผู้ใช้และมีการรับรองโดยผู้รู้/ผู้เกี่ยวข้องแล้ว จึงสรุปรวบรวมความรู้ที่เป็นมาตรฐาน โดยจะนำความรู้ที่มีการตรวจทานแล้วและได้รับการรับรองแล้วนำไปรวบรวมที่ Web Site NT KM ซึ่งเป็นที่เก็บ รวบรวมความรู้ มีเครื่องมือในการค้นหาทั้งความรู้ และผู้รู้สามารถติดต่อและขอคำปรึกษาเพื่อนำองค์ความรู้ต่าง ๆ ไปปรับใช้ได้ต่อไป

ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล(โครงสร้าง 1.5) ได้พัฒนา Web Application พร้อมประชาสัมพันธ์ สื่อสาร ให้บริการทั่วทั้งองค์กรเข้าใจและให้ความร่วมมือดำเนินการสามารถเริ่มใช้งานได้ตั้งแต่ต้นปี 2564 เป็นต้นไป โดยมี ลักษณะเป็น NT KM Social มีการให้และเก็บคะแนนคล้ายเกมส์ออนไลน์ มี Ranking คะแนน มีการให้รางวัล คะแนน ที่ได้มาจากการถ่ายทอด แบ่งปันความรู้และพัฒนาศักยภาพ (Knowledge Sharing) และการมีส่วนร่วม ความรู้ที่นำมา แชรส์ก็จะมีระดับคะแนนที่ต่างกันตามแหล่งที่มาของความรู้เช่น งานวิจัย การเข้าร่วมอบรม/สัมมนา การพัฒนาตนเอง ด้วยเครื่องมือต่างๆ ประสบการณ์ การเป็นวิทยากร เป็นต้น ขั้นตอนหรือวิธีการของระบบเริ่มตั้งแต่การสมัครเข้าใช้งาน ระบบเป็นการสร้างตัวตนในสังคมการเรียนรู้ ความรู้ แสดงความคิดเห็น บันทึกความรู้ที่มีในระบบไว้เพื่อเรียนรู้ด้วย ตนเองหรือต่อยอด สร้างกลุ่ม(รวมกลุ่มผู้สนใจในเรื่องเดียวกัน) และเมื่อผู้บริหาร พนักงานมีส่วนร่วมในการนำเข้าและ สำรององค์ความรู้ต่างๆ ใน NT แล้ว การค้นหาความรู้ประเภทต่าง ๆ ตามหมวดหมู่หรือการค้นหาคนเก่ง ผู้เชี่ยวชาญ ในองค์ความรู้ใดๆ เพื่อนำความรู้ไปใช้หรือต่อยอดก็จะเกิดขึ้นได้อย่างเป็นรูปธรรม เช่นเดียวกันรูปแบบของ NT Forum คณะทำงานการจัดการความรู้ประจำสายงานสามารถสร้าง Portfolio ของสายงานเพื่อเป็นแหล่งข้อมูลความรู้ที่สำคัญ ในการดำเนินงานการจัดการความรู้ของสายงานเพื่อดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ตามแผนแม่บทนี้หรือจะกำหนดเพิ่มขึ้นตาม แผนงานการจัดการความรู้ประจำปีของสายงานต่อไป ทั้งสองโครงการนี้จะเป็นการวางพื้นฐานสำคัญของกระบวนการ จัดการความรู้ขององค์กรในช่วงระยะเวลาของแผนแม่บทการจัดการความรู้ KM 4.0 2564-2568 ซึ่งจะช่วยให้สามารถ ดำเนินการต่อเนื่องในส่วนของการใช้สารสนเทศเพื่อให้เกิดการกำหนดแลกเปลี่ยนความรู้จากหน่วยงานภายนอก ผู้มี ส่วนได้ส่วนเสียให้สามารถแลกเปลี่ยนวิธีปฏิบัติที่ดี หรือที่เทียบเคียงกันต่อไปได้

M8. บูรณาการการปฏิบัติงานโดยใช้ความรู้เป็นฐาน เพื่อการวิจัย พัฒนากระบวนการ งาน สร้างสรรค์ นวัตกรรม และสร้างความตระหนักเรื่องความเสี่ยงในกระบวนการปฏิบัติงาน

S5 บูรณาการการจัดการความรู้ให้เข้ากับกระบวนการปฏิบัติงาน

S5O1 เพื่อนำการจัดการความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงานหลักและสนับสนุนได้อย่างทั่วถึงทั้งองค์กร

S5O2 เพื่อนำการจัดการความรู้มาปรับปรุงและพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานหลักและสนับสนุนให้เกิดประสิทธิภาพและทั่วถึง

S5O3 เพื่อนำการจัดการความรู้มาบริหารความเสี่ยงในกระบวนการปฏิบัติงานหลักและงานสนับสนุน

S5O4 เพื่อนำความรู้ไปสร้างนวัตกรรมและสามารถสร้างรายได้เพิ่มให้กับองค์กรได้อย่างต่อเนื่อง

ตัวชี้วัด(KPI)	ค่าเป้าหมาย				
	64	65	66	67	68
5.1. ร้อยละของพนักงานที่เข้าระบบ KMS	5%	20%	30%	40%	50%
5.2. จำนวนนวัตกรรม/การพัฒนา/ปรับปรุงกระบวนการทำงานที่เกิดจากการจัดการความรู้			1	2	3
5.3. รายได้เพิ่มขึ้น/ค่าใช้จ่ายลดลง/ประสิทธิภาพ/ประสิทธิผลจากนวัตกรรม/การพัฒนา/ปรับปรุงกระบวนการทำงานที่เกิดจากการจัดการความรู้				5%	10%

ยุทธศาสตร์ 5 : แผนงานและโครงการการจัดการความรู้

โครงการ	ผู้รับผิดชอบ	64 65 66 67 68				
		64	65	66	67	68
1. จัดทำคู่มือ/เทคนิคการทำงานประจำตัว เพื่อถ่ายทอดแบ่งปันความรู้ ใน e-Portfolio	คณะกรรมการจัดการความรู้ประจำสายงานและฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล (โครงสร้าง 1.5)					
2. โครงการประกวดองค์ความรู้ (ระดับบุคคล/สายงาน)	คณะกรรมการจัดการความรู้ประจำสายงาน และ ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล(โครงสร้าง 1.5)					
3. โครงการส่งเสริมการนำกระบวนการจัดการความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน	คณะกรรมการจัดการความรู้ประจำสายงาน และ ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล(โครงสร้าง 1.5)					

คำอธิบายเพิ่มเติม

การบูรณาการการปฏิบัติงานโดยใช้ความรู้เป็นฐาน เพื่อการวิจัย พัฒนากระบวนการ สร้างสรรค์นวัตกรรม และสร้างความตระหนักเรื่องความเสี่ยงในกระบวนการปฏิบัติงาน(M8) เป็นพันธกิจที่สำคัญมากที่จะทำให้ NT มั่นคงและยั่งยืนตลอดไป การจะบรรลุเป้าหมายของพันธกิจนี้จึงได้กำหนดให้มีการบูรณาการการจัดการความรู้ให้เข้ากับกระบวนการปฏิบัติงาน(S5) เป็นประเด็นยุทธศาสตร์ที่จะดำเนินการโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อนำการจัดการความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงานหลักและสนับสนุนได้อย่างทั่วถึงทั้งองค์กร(S5O1) เพื่อนำการจัดการความรู้มาปรับปรุงและพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานหลักและสนับสนุนให้เกิดประสิทธิภาพและทั่วถึง(S5O2) เพื่อนำการจัดการความรู้มาบริหารความเสี่ยงในกระบวนการปฏิบัติงานหลักและงานสนับสนุน(S5O3) และ เพื่อนำความรู้ไปสร้างนวัตกรรมและสามารถสร้างรายได้เพิ่มให้กับองค์กรได้อย่างต่อเนื่อง(S5O4) ดังนั้นจึงกำหนดให้คณะทำงานการจัดการความรู้ประจำสายงานร่วมกับ พ.บ. มีโครงการ/กิจกรรมต่างๆ ต่อไปนี้ เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ดังกล่าวจึงกำหนดให้มีกิจกรรมต่าง ๆ ดังนี้

เนื่องจากการมีส่วนร่วมของพนักงานใน Platform e-Portfolio เป็นไปได้หลายรูปแบบในการนำเสนอความรู้ที่เป็น Explicit และ Tacit Knowledge จากผลงานการวิจัย การเขียนบทความ การเสนอผลการปฏิบัติที่โดดเด่น ฯลฯ ดังนั้นตัวชี้วัดสำคัญในช่วงเวลาดำเนินการตามแผนแม่บทนี้ เป็นร้อยละของพนักงานที่เข้าร่วม e-Portfolio ในบทบาทของผู้แชร์ และผู้ใช้ ซึ่งแนวทางที่จะทำให้พนักงานทั่วทั้งองค์กรมีส่วนร่วมคือกิจกรรมการจัดทำคู่มือ/เทคนิคการทำงานประจำตัว เพื่อถ่ายทอดแบ่งปันความรู้ ใน e-Portfolio พนักงานจะจัดทำขั้นตอนการทำงานพร้อมรายละเอียดการทำงานของตนเองหรือแบ่งปันความรู้ผ่าน e-Portfolio ซึ่งพนักงานอื่นอาจจะเข้าไปร่วมแลกเปลี่ยนรู้ได้ ผลของการดำเนินการดังกล่าวจะเป็นพื้นฐานสำคัญในการนำการจัดการความรู้มาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบรวมถึงผู้บริหารและพนักงานสามารถจัดการความรู้เพื่อบริหารความเสี่ยงในกระบวนการปฏิบัติงานประจำวันไม่ว่าจะเป็นกระบวนการหลัก กระบวนการสนับสนุนซึ่งคณะทำงาน KM แต่ละสายงานและ ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล(โครงสร้าง 1.5) ร่วมกันกำหนดเกณฑ์เหล่านี้ในการคัดเลือกเพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกิดการร่วมมือกำหนดกระบวนการทำงานให้มีความชัดเจน ลดความซับซ้อน ลดเวลาการดำเนินงาน ท้ายที่สุดก็จะเกิดเป็นมาตรฐานการดำเนินงานที่ดี และองค์ความรู้ที่สำคัญต่อองค์กรได้ถูกเก็บรวบรวม มีการสอบทานและแบ่งปันความรู้แก่ผู้เกี่ยวข้องลดความเสี่ยงต่อการที่พนักงานลาออก เกษียณ เสียชีวิต แล้วทำให้ความรู้สูญหายไปไม่สามารถดำเนินงานหรือใช้เวลานานในการศึกษาดำเนินการดังกล่าวที่ดีที่สุดส่งเข้าร่วม

สำหรับโครงการประกวดองค์ความรู้ (ระดับบุคคล/สายงาน) เป็นการดำเนินงานต่อเนื่องจากการจัดทำคู่มือ/เทคนิคการทำงานประจำตัวคือองค์ความรู้สำคัญของสายงาน เพื่อถ่ายทอดแบ่งปันความรู้ ใน e-Portfolio ให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานสำคัญ ด้วยข้อมูลป้อนกลับจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ทั้งที่เป็นความรู้ภายในและภายนอกองค์กร

โครงการสำคัญที่เป็นผลลัพธ์จากการดำเนินงานการจัดการความรู้ขององค์กรสามารถต่อยอดไปสู่การสร้างนวัตกรรมองค์กรได้อีกทางหนึ่งคือโครงการส่งเสริมการนำกระบวนการจัดการความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการทำงานที่ต้องการให้เห็นผลจากรายได้ที่เพิ่มขึ้น ค่าใช้จ่ายลดลง รวมถึงประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการบริหารงาน การปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ โดยโครงการนี้จะป็นโครงการควบคู่อย่างต่อเนื่องกับโครงการประกวดองค์ความรู้เพื่อเน้นการใช้เครื่องมือการจัดการความรู้ให้เกิดนวัตกรรมองค์กรที่สร้างมูลค่าเพิ่มให้องค์กรด้วย

5. งบประมาณ ร้อยละ 5 ของงบประมาณพัฒนาทรัพยากรบุคคล (ประมาณปีละ 2,000,000 บาท)

6. ผลที่คาดว่าจะได้รับ ทั้งในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ

- 6.1. ผลการปรับปรุงกระบวนการและการพัฒนาที่เกิดจากการจัดการความรู้
- 6.2. ผลลัพธ์ด้านนวัตกรรมซึ่งอาจเกิดจากการใช้เครื่องมือการจัดการความรู้โดยตรง การใช้เครื่องมือปรับปรุงองค์กรอื่น ๆ หรือมาจากระบบ/กระบวนการที่ใช้ความรู้เป็นฐาน เช่น การวิจัยและพัฒนา
- 6.3. ผลลัพธ์ด้านนวัตกรรมองค์กรที่ได้คิดค้น ได้ใช้เครื่องมือการจัดการความรู้ และสามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้องค์กรได้อย่างมีนัยสำคัญ

7. ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

ผู้บริหาร

- ผู้บริหารให้ความร่วมมือ กำกับ ดูแล และเข้าร่วมกิจกรรม
- ผู้บริหารเป็นแบบอย่างที่ดี ให้การสนับสนุน ยกย่อง เชิดชูพนักงานที่เป็นนักการจัดการความรู้/ ทีมการจัดการความรู้ที่เป็นแบบอย่างที่ดี
- ประกาศนโยบายที่ชัดเจนและมีการประชาสัมพันธ์ ส่งเสริมบรรยากาศการจัดการความรู้ของ กสท อย่างต่อเนื่อง

พนักงาน

- พนักงานตระหนักถึงความสำคัญในการจัดการความรู้ของตน
- ได้รับความร่วมมือจากพนักงานร่วมดำเนินงานตามแผนงาน

ระบบที่รองรับ

- มีระบบ KM เทคโนโลยีที่สนับสนุนการจัดการความรู้ในองค์กร
- มีระบบวัด/ติดตามผลการใช้ความรู้และประโยชน์จากความรู้ในองค์กร

ภาคผนวก

- ก) แผนที่กลยุทธ์ (CAT KM Strategy Map 2563-2567)และโครงสร้างคณะทำงาน
- ข) ผลงานการระดมความคิดของผู้เข้าสัมมนา
- ค) หลักการ มุมมอง และองค์ความรู้ การจัดการความรู้
- ง) CAT KM JOURNEY
- จ) ตารางสรุปแผนงาน/โครงการการจัดการความรู้

ภาคผนวก ก

KM Strategy Map 2563-2567				
วิสัยทัศน์องค์กร : ผู้นำในการขับเคลื่อนและยกระดับการสื่อสาร และดิจิทัลให้กับประเทศ				
วิสัยทัศน์ KM : เป็นคลังความรู้ด้านโทรคมนาคมและดิจิทัลที่ครบวงจร และพัฒนาคน ต่อยอดความคิด สร้างสรรค์นวัตกรรม เพื่อเพิ่มคุณค่าให้องค์กรอย่างต่อเนื่อง				
พันธกิจ :				
M1. กำหนดวิสัยทัศน์/ทิศทาง/นโยบายด้านการจัดการความรู้ และการมีส่วนร่วมของผู้บริหาร(KM Role Model)				
M2. วางแผนการจัดการความรู้และการติดตาม ประเมินผล อย่างมีประสิทธิภาพ				
M3. สร้างความตระหนัก ความเข้าใจ การมีส่วนร่วม และการสร้างแรงจูงใจด้านการจัดการความรู้				
M4. เสริมสร้างวัฒนธรรมและสภาพแวดล้อมการทำงานที่สนับสนุนการเรียนรู้				
M5. พัฒนาขีดความสามารถและความรับผิดชอบของทีมงานการจัดการความรู้				
M6. พัฒนาระบบการจัดการความรู้ที่เป็นระบบและการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้อย่างมีประสิทธิภาพ				
M7. ประยุกต์ใช้สารสนเทศ/ความรู้จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย				
M8. บูรณาการการปฏิบัติงานโดยใช้ความรู้เป็นฐาน เพื่อการวิจัย พัฒนาระบบงาน สร้างสรรค์นวัตกรรม และสร้างความตระหนักเรื่องความเสี่ยงในกระบวนการปฏิบัติงาน				
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1	ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2	ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3	ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4	ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5
สร้างความเปลี่ยนแปลงโดยการมีส่วนร่วมของผู้บริหาร	ทบทวนกลยุทธ์การจัดการความรู้ไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม	พัฒนาบุคลากรในกระบวนการจัดการความรู้	พัฒนาระบบการจัดการความรู้ให้เป็นมาตรฐาน	บูรณาการการจัดการความรู้ให้เข้ากับกระบวนการปฏิบัติงาน
KM Results Dimension	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: 80%;">SO10 มีการนำความรู้ไปสร้างนวัตกรรม และสามารถสร้างรายได้เพิ่มให้กับองค์กรได้</div>			
KM Processes Dimension	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: 45%;">SO8 มีการนำการจัดการความรู้มาปรับปรุง และพัฒนาระบบการปฏิบัติงานหลักและสนับสนุนให้เกิดประสิทธิภาพและทั่วถึง</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: 45%;">SO7 มีการนำการจัดการความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงานหลักและสนับสนุนได้อย่างทั่วถึงทั้งองค์กร</div> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: 60%;">SO9 มีการนำการจัดการความรู้มาบริหารความเสี่ยงในกระบวนการปฏิบัติงานหลักและงานสนับสนุน</div>			
KM Leadership/People Dimension	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: 45%;">SO6 มีการสร้าง Center of Excellence ขององค์กร</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: 45%;">SO5 มีการพัฒนาระบบให้สามารถเข้าถึงได้ มีข้อมูลผ่านการตรวจสอบ เชื่อถือได้</div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center; margin-top: 10px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: 30%;">SO2 มีการนำกลยุทธ์การจัดการความรู้ไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: 40%;">SO4 มีการพัฒนาทีมงานจัดการความรู้ในระดับต่างๆ ในสายงานให้สามารถขับเคลื่อนการดำเนินการจัดการความรู้ที่สำคัญของสายงานและธุรกิจ</div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 10px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: 45%;">SO1 ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการนำการจัดการความรู้มาช่วยให้องค์กรบรรลุวิสัยทัศน์ เป้าหมายหรือกลยุทธ์องค์กร</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: 45%;">SO3 มีการสร้างความรู้ความเข้าใจในประโยชน์ของการจัดการความรู้ให้กับบุคลากรทั่วทั้งองค์กร</div> </div>			

ภาคผนวก ข

ผลงานการระดมความคิดของคณะทำงานการจัดการความรู้ ประจำสายงาน




01 คำถามที่ 1

ใน 3 ปีข้างหน้า ท่านอยากเห็น KM ของ CAT เป็นแบบไหน เป้าหมายระยะยาว 3 ปีของการจัดการความรู้คืออะไร (เป้าหมาย ไม่ใช่วิธีการ ต้องชัดเจน เป็นรูปธรรม)

02 คำถามที่ 2

เราจะวัดเป้าหมายความสำเร็จนั้นด้วยอะไร และวัดอย่างไร

This presentation prepared by Information and Knowledge Management Institute (IKMI)



Q1 CAT จะใช้จัดการแนวทางการตลาด
จากสถานะเดิมของ KM มาใหม่
+ พันธกิจกรมอย่างชัดแจ้ง + วัฒนธรรม
ต่อไป แต่จัดของกรมทำได้ดีพอสมควร
หน้าตรงมออดิต (P-D-C-A)

Q1) ออกจาก KM CAT สักห้าไปใช้งานจริง
และมีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัย & เหมาะ
สมกับสถานการณ์
เป้าหมาย KM : พาร์ทงานตามหน้าที่ ความสำคัญ และ
ตำแหน่งประโยชน์ของ KM ออกมาจัด KM ไป
ใช้ให้ เครื่องมือ งบฯ ปลูกปีทำงาน

Q2) วัดจาก SLA & ความพึงพอใจ ของลูกค้า

Q1) ...
Q2) ...

เป้าหมาย CAT ...
วัดด้วย ...

เป้าหมาย 1 ...
เป้าหมาย 2 ...

คำถามที่ 2 วิชาบัญชี
• แบบสำรวจ ความพึงพอใจ
• ผู้บริหารระดับสูง ร่วมร่วมในการ
กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และ
วัฒนธรรม วิชาการบัญชีใน

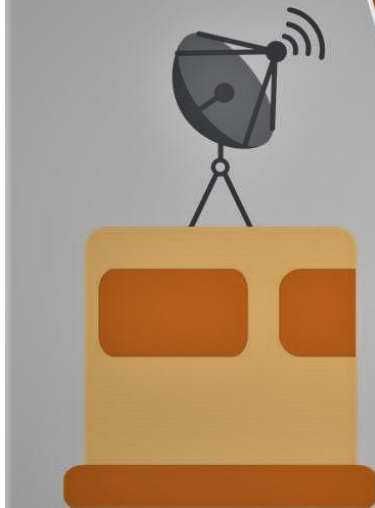
• เน้นจุดร่วมของทุกฝ่าย
• ขงระดับกลางให้เน้นการดำเนินงาน
• มีการจัดอบรมความรู้ให้ทุกคน
• จัดทำคู่มือ
• จัดอบรมความรู้ให้ทุกคน
• จัดทำคู่มือ

1. ...
2. ...
3. ...

1. ...
2. ...
3. ...

วัดด้วยอะไร
- ผู้บริหารระดับสูง (KM Leader, KM Ea)
- การมีเป้าหมาย KM ของแต่ละหน่วยงาน
- เกิด Innovation ใน Org. จากการ
จัดการความรู้

This presentation prepared by Information and Knowledge Management Institute (IKMI)



03 คำถามที่ 3

ให้แปลงเป้าหมายที่กล่าวมาให้สั้น กระชับ อ่านแล้วเกิดแรงบันดาลใจ สามารถสื่อสารให้บุคลากรเข้าใจได้ง่าย กึ่งกิจกรรม มีความเป็นไปได้ในอีก 3 ปี สอดคล้องกับนโยบาย ยุทธศาสตร์ ของ CAT

CAT / Workshop II

กลุ่ม 1 CAT KM
สร้างสรรนวัตกรรมเพื่อธุรกิจที่ยั่งยืน

กลุ่ม 4
สร้าง วิสัยทัศน์ร่วม เชี่ยวชาญ
ทุกผู้แบ่งปัน
ร่วมกันพัฒนา

กลุ่ม 3
"ความรู้ทั้งมวลล้วนมีประโยชน์
งานดิจิทัลคือหัวใจความสำเร็จ"

กลุ่ม 9 : "อยากได้ โมเดล ต้องจัด KM นะจ๊ะ"

กลุ่ม 2
"KM in Process"

วิสัยทัศน์ กลุ่ม 5
"เป็นคลังความรู้ต้นน้ำที่ครอบคลุมและเข้าถึง
คนวงกว้างขององค์กร สืบค้นง่าย สืบค้นง่าย
เพื่อเพิ่มมูลค่าในเชิงการดำเนินงานที่ยั่งยืน"

CAT KM เป็นเลิศการพัฒนาระบบงาน คนดีมีคุณภาพ
ด้วยระบบงาน จัดการ ความรู้
สู่องค์กร นวัตกรรม
#6

ข้อ 3 กลุ่มที่ 8
ยุทธศาสตร์ : เป็นผู้นำในการใช้บริการดิจิทัล
และบริการโทรคมนาคมแก่หน่วยงานภาครัฐ
เป้าหมาย : มีการบริการข้อมูล KM ด้านการให้บริการ
Digital และ ขั้นตอนการให้บริการที่ทันสมัย
แก่ภาครัฐ เพื่อให้นักกมนหน่วยงานสามารถเข้าถึง
ข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว

กลุ่ม 7
KM เป็น DNA
ของคนพวกเรา



04 คำถามที่ 4

ให้เขียนตัวชี้วัดของ KM VISION STATEMENT ที่ได้

#2

- มีระบบ KMS ที่พนักงานสามารถเข้าถึงได้อย่างง่าย
- มีพนักงานที่ได้เรียนรู้จนมีความเชี่ยวชาญด้านโปรแกรมประยุกต์ หรือ ในระดับประเทศ
- นักวิชาการที่สร้างงาน สามารถสร้างรายได้

กลุ่ม 5

- มีระบบ KMS ที่พนักงานสามารถเข้าถึงได้อย่างง่าย
- มีพนักงานที่เชี่ยวชาญด้านโปรแกรมประยุกต์ หรือ ในระดับประเทศ
- นักวิชาการที่สร้างงาน สามารถสร้างรายได้

กลุ่ม 7

- มีระบบ KMS ที่พนักงานสามารถเข้าถึงได้อย่างง่าย
- มีพนักงานที่เชี่ยวชาญด้านโปรแกรมประยุกต์ หรือ ในระดับประเทศ
- นักวิชาการที่สร้างงาน สามารถสร้างรายได้

กลุ่ม 4

- มีระบบ KMS ที่พนักงานสามารถเข้าถึงได้อย่างง่าย
- มีพนักงานที่เชี่ยวชาญด้านโปรแกรมประยุกต์ หรือ ในระดับประเทศ
- นักวิชาการที่สร้างงาน สามารถสร้างรายได้

กลุ่ม 8

- มีระบบ KMS ที่พนักงานสามารถเข้าถึงได้อย่างง่าย
- มีพนักงานที่เชี่ยวชาญด้านโปรแกรมประยุกต์ หรือ ในระดับประเทศ
- นักวิชาการที่สร้างงาน สามารถสร้างรายได้

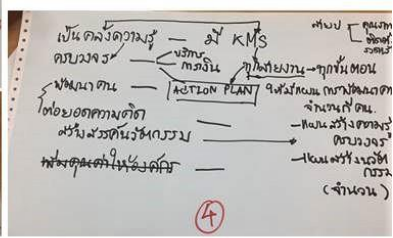
กลุ่ม 9

- มีระบบบริหารจัดการ KM ที่ทุกคนเข้าถึงได้ง่าย
- มีทีมช่างเสริมสร้าง KM ไปใช้จนสามารถปฏิบัติงาน & มีการประเมินผล
- จากทาง KM ที่ดี ส่งต่อให้ O&M อดอง

กลุ่ม 5

- พัฒนาเชิงคลังความรู้ (คลังข้อมูล) ไม่สามารถเข้าถึงได้ ทุกที่ เช่น Smart Device มีได้ทั่วประเทศ
- มีระบบ KMS ที่พนักงานสามารถเข้าถึงได้อย่างง่าย (ทางเน็ต) รอง Chain Business - Business Model ออกตัว Value Chain ภายในปี 2565
- มีทีมช่างเสริมสร้าง KM ไปใช้จนสามารถปฏิบัติงาน & มีการประเมินผล

4. งบวิจัย Pure CAT เพิ่มขึ้นปีละ 10% จากหลายหน่วยงาน



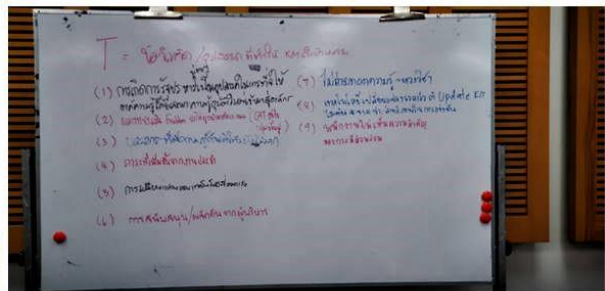
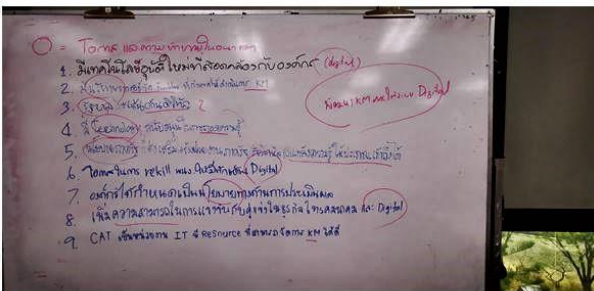
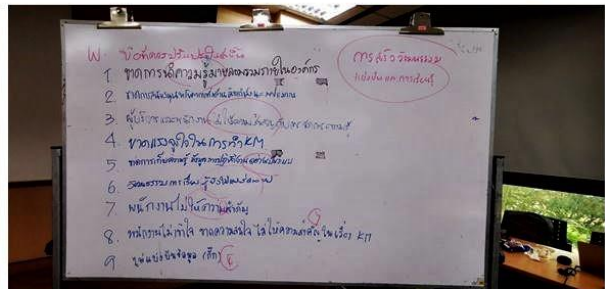
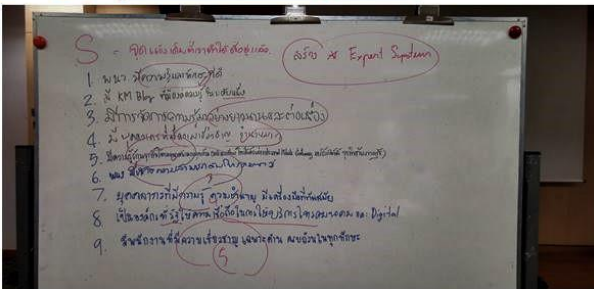


05 คำถามที่ 5

SWOT Analysis

This presentation prepared by Information and Knowledge Management Institute (IKMI)

CAT Workshop IV V. SWOT Analysis



This presentation prepared by Information and Knowledge Management Institute (IKMI)



06

คำถามที่ 6

ให้เขียนวัตถุประสงค์และค่าเป้าหมายของแต่ละกลยุทธ์

CAT Workshop V

ยุทธศาสตร์ที่ 1 : สร้างการเชื่อมโยงจากส่วนงานของธุรกิจ

วัตถุประสงค์
เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการจัดการความรู้ผ่านช่องทางเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือกลยุทธ์ขององค์กร

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย
KPI 1 มีสิทธิ์ได้ ปรึกษาจากคำนิยาม หรือมีภาวะ รวมถึงเป้าหมายทางจำนวนของคำนิยามกับการจัดการความรู้ และมีการส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการความรู้ (ข้อ 1.1 ข้อที่ 1, 2)	2563 2564 2565 100%
KPI 2 จำนวนร้อยละของผู้ปฏิบัติงานที่สนใจที่จะใช้การส่งเสริมเป็นลักษณะอิเล็กทรอนิกส์ที่สนับสนุนการจัดการความรู้ขององค์กร (ข้อ 1.2 ข้อที่ 1)	100%
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย
KPI 3 จำนวนร้อยละของผู้ปฏิบัติงานที่สนใจที่จะใช้การส่งเสริมเป็นอิเล็กทรอนิกส์ KM และร่วมส่งเสริมความรู้ (จำนวนข้อ ส่วนที่ 1 ข้อ 1)	80% 90% 100%
KPI 4 กิจกรรมที่ผู้ปฏิบัติงานระดับสูงพบกันแล้วมีผลสัมฤทธิ์ของการจัดการความรู้ จำนวน 2 ครั้ง/ปี (ข้อ 1.1 ข้อที่ 3)	100% 100% 100%

ตัวชี้วัด	หน่วย การวัด	ส่งมอบ		
		ปี 53	ปี 54	ปี 55
API 1. วัฒนธรรมการเรียนรู้แบบ KM	ตัวชี้วัด 1	70	80	90
2. จำนวนของ สิ่งใหม่ในการพัฒนา	ตัวชี้วัด 2			
3. วัฒนธรรมการเรียนรู้แบบ KM	ตัวชี้วัด 3	30	50	70
4. วัฒนธรรมการเรียนรู้แบบ KM	ตัวชี้วัด 4	2	3	4
5. วัฒนธรรมการเรียนรู้แบบ KM	ตัวชี้วัด 5	1	1	1
6. วัฒนธรรมการเรียนรู้แบบ KM	ตัวชี้วัด 6	5	5	10

ยุทธศาสตร์ #2
เป้าหมายของโครงการความรู้
ให้ไปช่วยผู้ปฏิบัติงานในเรื่อง
22 เพื่อสร้างความรู้จากความรู้
ให้คนรู้จักใช้ความรู้ในองค์กร

KPI 1. ส่งมอบความรู้จากคำนิยาม
จำนวน 9 (ตัวชี้วัด 4)

2. ส่งมอบความรู้จากความรู้จาก
ผู้ปฏิบัติงานในองค์กร
จำนวน 10 (ตัวชี้วัด 5)

ยุทธศาสตร์ที่ 3 : พัฒนาศักยภาพของระบบการจัดการความรู้

SO1 เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในประโยชน์ของการจัดการความรู้
ให้กับบุคลากรทั่วทั้งองค์กร

SO2 เพื่อพัฒนาต้นแบบจัดการความรู้ ในระดับต่างๆ ในห้องงาน
ให้สามารถจับ เคสเรียน การทำ เป็น การ จัด การ ความรู้
ที่สำคัญ ของ ห้อง งาน / ภารกิจ

ยุทธศาสตร์ที่ 3 (KPI)

KPI-SO1 วัฒนธรรมการเรียนรู้แบบ KM ของทางจัดที่ KH ขึ้นองค์กร (L1-2)

KPI-SO2 จำนวนของต้นแบบที่ได้แต่ละสภพ
(L1, 2)
- จำนวนของต้นแบบที่ได้ไปใช้งานต่อของ
นักพัฒนา (L1-3)

5. ยุทธศาสตร์ : ยุทธศาสตร์การจัดการความรู้
ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (SO)

1. เพื่อจัดการความรู้จากความรู้ในทางปฏิบัติทั้งหมด
แต่ส่งเสริมช่องทางขององค์กร
2. เพื่อจัดการความรู้จากความรู้ในทางปฏิบัติทั้งหมด
รวมทั้งส่งเสริมให้ทางจัดการความรู้
ที่มีทั้งหมด 3 ส่วน
3. เพื่อจัดการความรู้จากความรู้ในทางปฏิบัติทั้งหมด
ทั้งหมด 3 ส่วน

จากที่กล่าวมา (ข้อ)

4. มีทีมความรู้ไปทั้งในองค์กร และส่งเสริมความรู้ใน
ทีมที่มีอยู่ทั้งหมด

ยุทธศาสตร์ที่ 4 : พัฒนาระบบจัดการความรู้ให้ทันสมัย

กลยุทธ์

- 1- เพื่อพัฒนาระบบให้สามารถใช้งานได้ มีข้อมูลที่มี
ค่าการประมวลผล (Knowledge) เชื่อมต่อได้ (L3)
- 2- เพื่อสร้าง Center of Excellence ขององค์กร

ยุทธศาสตร์ที่ 4 (KPI)

SO1 - ระบบสามารถเริ่มทดลองใช้ได้แล้วที่ข้อ 2
และใช้งานจริงได้ทั้งหมดที่ข้อ 3 (Yes/No)

SO2 - จำนวนผู้เชี่ยวชาญที่นำความรู้ไป
สอนในทีมที่ข้อ 3 (Knowledge Map)
- จำนวนการนำความรู้ไปใช้ในงาน
ทั้งหมด 2 กระบวนการ



07 คำถามที่ 7

ให้เขียนโครงการ/กิจกรรม/แผนงานริเริ่มสร้างสรรค์ของแต่ละกลยุทธ์

ยุทธศาสตร์/กลยุทธ์	ตัวชี้วัดที่สำคัญ (KPI)	โครงการ/กิจกรรม/แผนงานริเริ่มสร้างสรรค์	คอบสนองเกณฑ์ประเมินผล Enablers (ในส่วนของการจัดการความรู้: Knowledge Management-KM)
ยุทธศาสตร์ที่ 3 : การพัฒนาบุคลากรในกระบวนการจัดการความรู้ กลยุทธ์ตามยุทธศาสตร์ที่ 3 3.1 สร้าง Expert System	KPI 1. ร้อยละของการรับรู้และเข้าใจประโยชน์ของการจัดทำ KM ในองค์กร KPI 2. - จำนวนองค์ความรู้ที่ได้แต่ละสาขางาน - จำนวนองค์ความรู้ที่นำไปใช้งานต่อ - ยอดนวัตกรรม	KPI 1. - โครงการสื่อสารและเผยแพร่ความสำคัญของการจัดการความรู้ KPI 2. - โครงการ E-portfolio Knowledge เพื่อให้ได้ portfolio จัดสร้าง platform ในระดับบุคคล/สาขางาน - แผนงานเชื่อมโยงผลการจัดการความรู้กับระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดการความก้าวหน้าในอาชีพ	- ด้านบุคลากร - ด้านกระบวนการจัดการ - ด้านผลลัพธ์

④ กลยุทธ์ : กำหนดภาพทัศนภาพ/ริเริ่มจัดเพื่อสร้างความรู้ให้ภาคีต่างๆ
Portfolio

④ E-Port FOLIO

- online 7Q1
- เรียนโปรแกรม
- ทดสอบ Q2
- ปลูกฝัง/ปรับปรุง Q2
- จัดทำคู่มือ/จัดทำสัมมนา
- เริ่มใช้จริง Q3

CENTER OF EXCELLENCE

- ค้นคว้า ทดสอบ/เรียนรู้/แลกเปลี่ยน/รายงาน
- จัดทำ Knowledge MAP < Contact
- ให้นักวิจัย/นักปฏิบัติ Share อยุ่กับ E-Portfolio

4.5: ขงอกบทเรียนที่ดีควรมี...
กลยุทธ์ : สร้างบทเรียนที่ผู้เกี่ยวข้อง/องค์กร
ได้ใช้ ได้ ประโยชน์ได้จริง ทั้งการได้เรียนรู้อย่าง
ลึกซึ้งและได้ KPI
โครงการ : 1. จัดอบรม ให้ทาง ทุกระดับ
เป็นวงกว้าง
2. มีทีมที่ KPI Award ปีละ 1 ครั้ง

บทเรียน (Take) #2 แผน (Report)

1. กำหนดตัวชี้วัดที่วัดความสำเร็จ
ที่จะใช้วัด ประสิทธิภาพ ความสำเร็จ
ที่กลุ่มงาน/โครงการได้บรรลุ
2. จัดทำคู่มือ/จัดทำสัมมนา
เพื่อเผยแพร่ความรู้
และปรับปรุง/แก้ไข/พัฒนา
ระบบ/องค์ความรู้
อย่างต่อเนื่อง
3. พัฒนางาน E-Portfolio
สนับสนุนการจัดการความรู้

กลยุทธ์ กำหนดให้ผู้บริหารเป็นแบบอย่างที่ดีในการบริหารจัดการความรู้
โครงการ/กิจกรรม

- โครงการ KM Leadership (KPI-3)
- โครงการ CAT KM Awards (KPI-3)
- โครงการ KM Leader พบพนักงาน (KPI-4)


ภาคผนวก ค

หลักการ มุมมอง และองค์ความรู้ การจัดการความรู้

CAT Innovation **CAT** **KM**

ต้องเร็ว เพราะหากช้า คู่แข่งจะคิดได้และมีคนเลียนแบบทำตามเรา เมื่อมีคนทำตาม มันจะกลายเป็น standard จนคนไม่สนใจและไม่มองอีก (Invisible)

Type of Innovation	Idea concept to encourage innovation	Element of Innovation
Product Innovation	ต้องกล้าคิด (Think out of the box)	Innovation นวัตกรรมต้องเป็นสิ่งใหม่ ไม่เคยมีใครทำมาก่อน
Service Innovation	ต้องมองกลับเข้าไปในฐานะลูกค้าที่ต้องการบริการที่เป็นเลิศ	Innovation ต้องสร้าง Values Added ให้กับผู้ใช้ ส่วนได้ส่วนเสีย แก้ไข pain point ของลูกค้าได้
Process Innovation		
Business Model Innovation	จงมองให้เป็นโอกาสในการพัฒนา	Innovation ต้องถูกนำไปใช้ ได้จริงและมีผลลัพธ์



 This presentation prepared by Information and Knowledge Management Institute (IKMI)

CAT **CAT** **KM**



PROBLEM VS **PAIN POINT**

ปัญหา เป็นปัญหาแต่ต้องทนอยู่กับปัญหานั้น

 This presentation prepared by Information and Knowledge Management Institute (IKMI)

ความหมายของ ความรู้ (Knowledge)

สิ่งที่สั่งสมมาจากการศึกษาเล่าเรียน การค้นคว้า หรือ ประสบการณ์ รวมทั้ง ความสามารถเชิงปฏิบัติและทักษะ สิ่งที่ได้รับมาจากการได้ยิน ได้ฟัง การคิด หรือการปฏิบัติ ความเข้าใจหรือสารสนเทศ ที่ได้รับมา และองค์ความรู้

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.๒๕๕๔



This presentation prepared by Information and Knowledge Management Institute (IKMI)

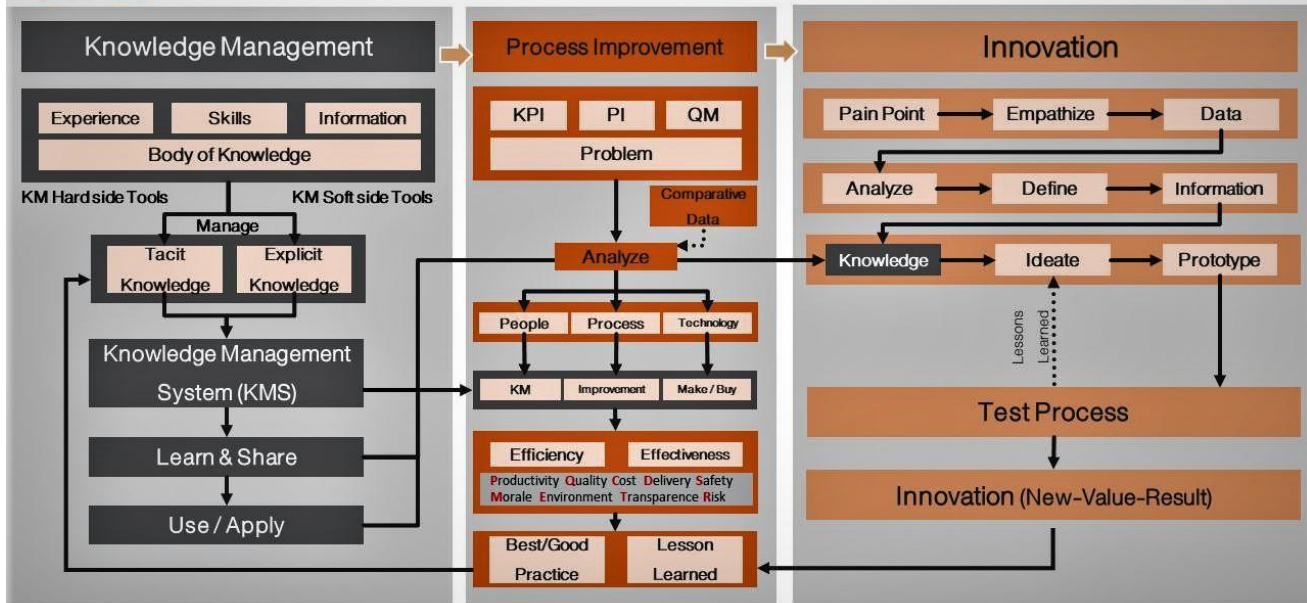
ความหมายของการจัดการความรู้ (Manage)



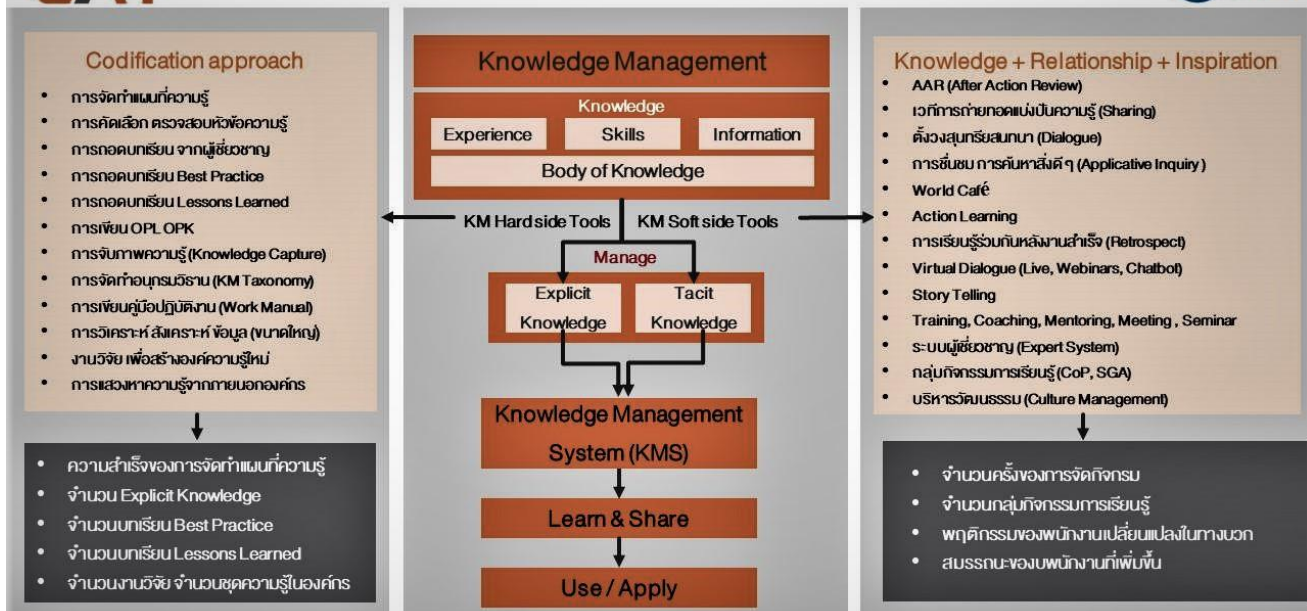
Create Share Apply

- การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรซึ่งกระจัดกระจาย อยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ
- กระบวนการที่ดำเนินการร่วมกันโดยผู้ปฏิบัติงาน ในองค์กรหรือหน่วยย่อยขององค์กร
- กระบวนการในการนำความรู้ที่มีอยู่หรือได้เรียนรู้มา ใช้ให้เกิด ประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรและเป็นเครื่องมือ เพื่อการบรรลุ เป้าหมายขององค์กรในด้านการงานด้านการพัฒนาคน ด้านการเป็นองค์กรเรียนรู้ ด้านการเป็นชุมชนที่มีความเอื้อ อากาศระหว่างกันในที่ทำงานและด้านการตอบสนองความ ต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรในทุกกลุ่ม

This presentation prepared by Information and Knowledge Management Institute (IKMI)



This presentation prepared by Information and Knowledge Management Institute (IKMI)



This presentation prepared by Information and Knowledge Management Institute (IKMI)



STANDARD

OUTSTANDING

This presentation prepared by Information and Knowledge Management Institute (IKMI)

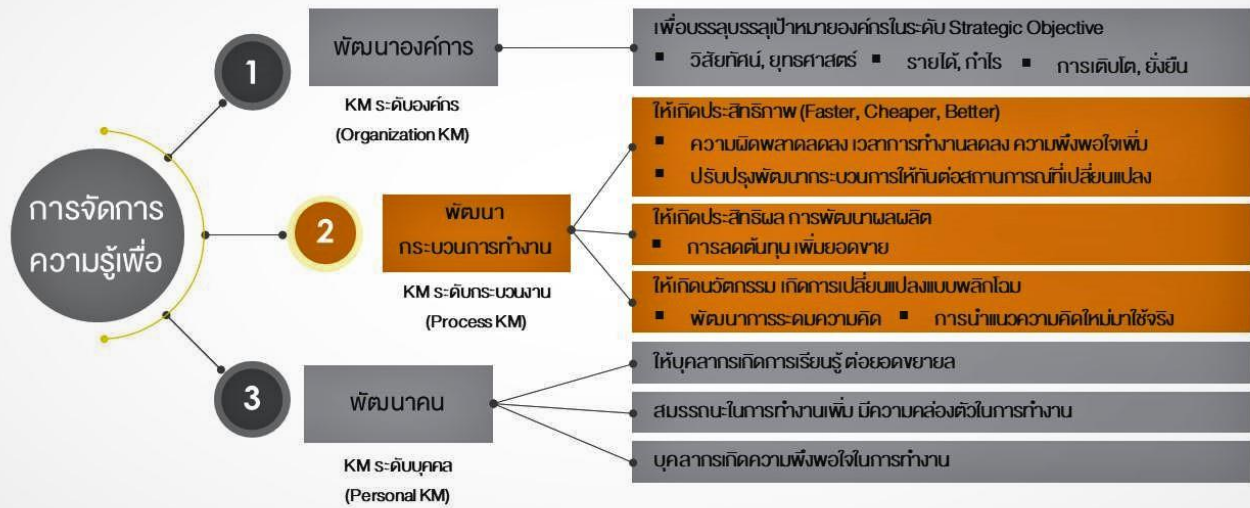
ตัววัดที่มีประสิทธิภาพจะต้อง



PQCDSMETR

Productivity Quality Cost Delivery Safety Morale Environment Transparence Risk

This presentation prepared by Information and Knowledge Management Institute (IKMI)



องค์ประกอบหลักของการจัดการความรู้



- 01 คน**
ซึ่งถือว่าสำคัญที่สุด เพราะเป็นทั้งแหล่งความรู้และเป็นทั้งแหล่งรวมความรู้และเป็นผู้นำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์
- 02 สังคม – วัฒนธรรม และองค์กร**
เพราะเป็นสภาพแวดล้อมที่จะเอื้ออำนวยต่อการจัดการความรู้
- 03 ระบบการจัดการความรู้หรือกระบวนการความรู้ (Knowledge Process)**
เป็นการบริหารจัดการเพื่อนำความรู้จากแหล่งความรู้ไปให้ผู้ใช้เพื่อทำให้เกิดการปรับปรุงและนวัตกรรมใหม่ๆ
- 04 เทคโนโลยี**
เป็นเครื่องมือเพื่อให้คนสามารถค้นหา จัดเก็บ แลกเปลี่ยน รวมทั้ง นำความรู้ไปใช้ได้อย่างง่ายและรวดเร็วขึ้น

ประเภทของความรู้

- วิชาการ หลักวิชา ทฤษฎี (Theory)
- คู่มือปฏิบัติงาน ขั้นตอนการทำงาน ฯลฯ
- งานวิจัย
- ขั้นตอนที่ผ่านการพิสูจน์
- ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง รายงาน สารสนเทศ

ความรู้ชัดแจ้ง
(Explicit Knowledge)

ความรู้ฝังลึก
(Tacit Knowledge)

- ภูมิปัญญา เคสศึกษา
- ประสบการณ์ ปฏิบัติ (Practice)
- มาจากวิจารณ์ญาณ
- ใช้ปฏิภาณ (Intelligent)
- เป็นเทคนิคเฉพาะตัว
- เป็นลูกเล่นของแต่ละคน



ทีมจัดการความรู้



ผู้บริหารสูงสุด (CEO)

ควรเป็นผู้ริเริ่มกิจกรรมจัดการความรู้โดยกำหนดตัวบุคคลที่จะทำหน้าที่เอื้ออำนวย สนับสนุน (ระบบ) KM ซึ่งควรเป็นผู้บริหารระดับสูง



คณะกรรมการจัดการความรู้ และผู้บริหารความรู้ (Chief Knowledge Officer – CKO)

ได้แก่ผู้บริหารระดับสูง ทำหน้าที่ 3 ประการ คือ

- กำหนดเป้าหมายการจัดการความรู้ขององค์กร หมายถึง การกำหนดวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ ตัววัดความสำเร็จ และติดตามการดำเนินการ เกี่ยวกับการจัดการความรู้ขององค์กร
- สร้างบรรยากาศและกฎเกณฑ์ที่ดีขององค์กรให้เอื้อต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
- คอยบ่งชี้ Identify “ความรู้ที่ทรงคุณค่า” และนำมาสื่อสารเพื่อกระตุ้นให้เกิดการตีความต่อเนื่อง เกิดบรรยากาศที่น่าตื่นเต้น เราใจ และภาคภูมิใจ ชื่นชม ยกย่อง ในผลสำเร็จและให้รางวัลที่อาจไม่นับสิ่งของ แต่เน้นการสร้างความรู้ภูมิใจในความสำเร็จ



This presentation prepared by Information and Knowledge Management Institute (IKMI)

ทีมจัดการความรู้



นักจัดการความรู้ (Knowledge Facilitator – KF)

เป็นผู้คอยอำนวยความสะดวกในการจัดการความรู้ เป็นนักจุดประกายความคิด เป็นนักเชื่อมโยง ระหว่างผู้ปฏิบัติกับผู้บริหาร เชื่อมโยงระหว่างผู้ปฏิบัติต่างกลุ่มภายในองค์กรและเชื่อมโยงการจัดการความรู้ในองค์กรภายนอกองค์กร

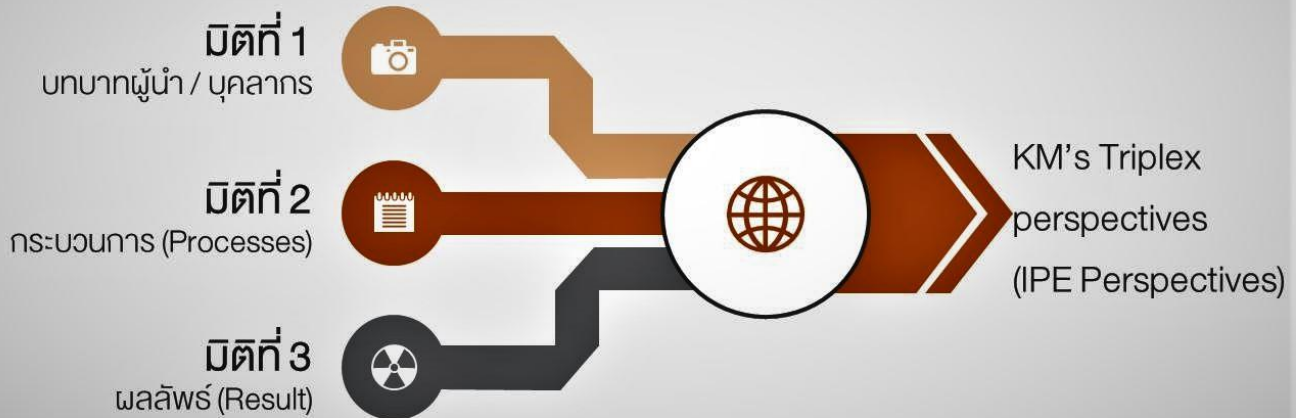


ผู้ปฏิบัติงาน (Knowledge practitioners)

เป็นผู้ดำเนินกิจกรรมการจัดการความรู้ประมาณร้อยละ 90 – 95 ของทั้งหมด เป็นผู้ที่มีความรู้ (Explicit Knowledge & Tacit Knowledge) และเป็นผู้ที่ต้องมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สร้าง แปลง ความรู้เพื่อการปฏิบัติให้บรรลุถึงเป้าหมายที่ตั้งไว้

มุมมอง 3 มิติ

KM's Triplex perspectives (IPE Perspectives)



KM leadership

การนำการจัดการความรู้มาใช้เพื่อช่วยให้องค์กรบรรลุวิสัยทัศน์เป้าหมายหรือกลยุทธ์องค์กรโดยที่ผู้บริหารกำหนดทิศทางและเป้าหมายของการจัดการความรู้ สร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากร และวัฒนธรรมการเรียนรู้ อย่างต่อเนื่อง

Planning and resources

การนำกลยุทธ์การจัดการความรู้ไปสู่การปฏิบัติได้ อย่างเป็นรูปธรรมและบรรลุผลสำเร็จโดยจัดสรรทรัพยากรและใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาสนับสนุนการดำเนินการ รวมทั้งติดตามและประเมินผล

People

ทำให้บุคลากรที่มีส่วนร่วมในการจัดการความรู้และสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมทั้งกระตุ้นและส่งเสริมให้บุคลากรมีพฤติกรรมที่นำไปสู่วัฒนธรรมการเรียนรู้ โดยสร้างแรงจูงใจและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรด้านการจัดการความรู้

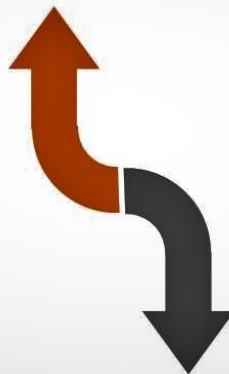
มิติที่ 1
บทบาทผู้นำ / บุคลากร



มิติที่ 2
กระบวนการ (Processes)

กระบวนการจัดการความรู้ที่เป็นระบบ โดยใช้ประโยชน์จากสารสนเทศความรู้จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและการปรับใช้เทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนส่งเสริมการเรียนรู้

KM Process



Operation Processes

การนำการจัดการความรู้มาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน อย่างเป็นระบบ รวมทั้งการสร้างความตระหนักผ่านการจัดการความรู้ถึงความเสี่ยงของการปฏิบัติงาน และกระบวนการที่สำคัญ

มิติที่ 3 ผลลัพธ์ (Result)

KM Result

ผลการดำเนินการด้านต่าง ๆ ทั้งในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณที่เกี่ยวข้องหรือเกิดจากการจัดการความรู้ที่องค์กรได้ดำเนินการซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความมีประสิทธิภาพและแนวโน้มที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องของผลลัพธ์การจัดการความรู้และสามารถต่อยอดหรือขยายผลไปสู่การสร้างสรรคนวัตกรรมขององค์กร

This presentation prepared by Information and Knowledge Management Institute (IKMI)

ทฤษฎีการจัดการความรู้: เกลียวความรู้

(Knowledge Spiral หรือ SECI Model)

ทฤษฎีเกลียวความรู้ (Knowledge Spiral : SECI Model) ของ Nonaka & Takeuchi เป็นทฤษฎีหนึ่งของการบริหารจัดการความรู้ที่สามารถเข้าใจได้ง่าย เหมาะกับบริบทของคนไทยที่นิยมการถ่ายทอดความรู้จากคนสู่คน และสามารถอธิบายจากมุมมองของความรู้ Explicit Knowledge และ Tacit Knowledge สลับไปมาได้จนเกิดองค์ความรู้ใหม่ ๆ ไม่หยุดนิ่ง เป็นวงจรหมุนเวียนตลอดเวลา SECI Model แบ่งการแลกเปลี่ยนความรู้ออกเป็น 4 วิธี คือ

01 Socialization

03 Combination

02 Externalization

04 Internalization

This presentation prepared by Information and Knowledge Management Institute (IKMI)

SECI Model



Socialization

เป็นการแบ่งปัน แลกเปลี่ยนความรู้จาก Tacit Knowledge สู่ Tacit Knowledge คือ จากคนไปสู่คน โดยแลกเปลี่ยนประสบการณ์ตรงของผู้สื่อสารระหว่างกันอาจอยู่ในรูปการพูดคุยระหว่างกันอย่างไม่เป็นทางการ รูปแบบการประชุมพูดคุยแลกเปลี่ยนประสบการณ์วิธีแก้ปัญหาในงาน การสอนงานระหว่างหัวหน้าและลูกน้อง Tacit Knowledge to Tacit Knowledge ถ่ายทอดจากคนสู่คน

Externalization

เป็นการดึงความรู้ จาก Tacit Knowledge ออกมาเป็น Explicit Knowledge คือดึงความรู้จากภายในตัวคน ถ่ายทอดออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร เช่น ตำรา คู่มือปฏิบัติงาน OPL OPK OPA

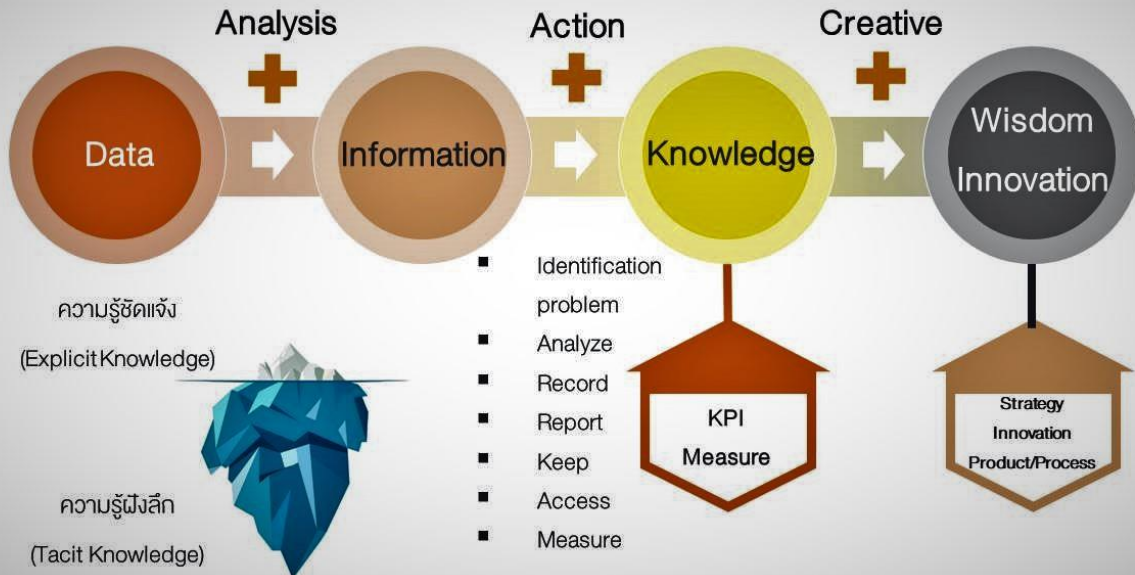
Combination

เป็นการรวบรวมความรู้ที่ได้จาก Explicit Knowledge ออกมาเป็น Explicit Knowledge คือ รวบรวมความรู้จากหนังสือ ตำรา Explicit Knowledge มาสร้างเป็นความรู้ประเภท Explicit Knowledge ใหม่ ๆ

Internalization

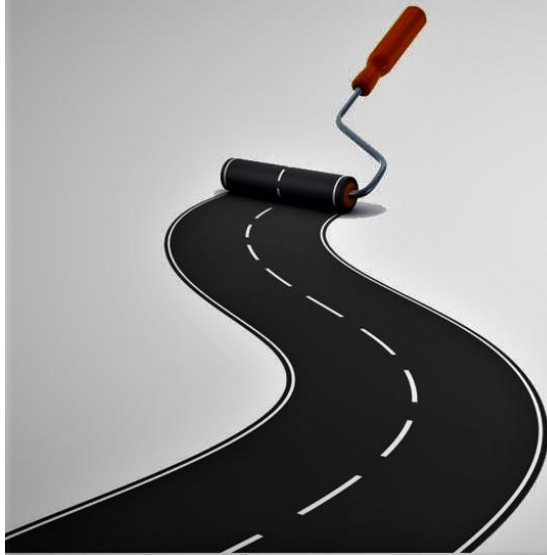
เป็นการนำความรู้จาก Explicit Knowledge กลับเข้าไปเป็นความรู้ Tacit Knowledge คือการนำความรู้ที่เรียนรู้มา ไปปฏิบัติจริง เช่น หัวหน้างานเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน (เป็น Explicit) เมื่อลูกน้องอ่านแล้วสามารถทำงานได้ จะเกิดเป็นความรู้ประสบการณ์อยู่ในตัวลูกน้อง หรือเกิดการสร้างนวัตกรรมใหม่ๆจากการใช้ความรู้นั้น

This presentation prepared by Information and Knowledge Management Institute (IKMI)



This presentation prepared by Information and Knowledge Management Institute (IKMI)

Mr. Hideo Yamazaki (Senior Researcher, Nomura Research Institute, Japan)



เคล็ดลับการทำ
KM ให้สำเร็จ
WAY TO DRIVE
KM SUCCESS



Tactics 1S3E



Work System

ระบบงานที่สำคัญขององค์กรเพื่อการส่งมอบ
ผลิตภัณฑ์ให้แก่ลูกค้า ซึ่งการจัดการความรู้
ขององค์กร จะดำเนินการโดยยึด Work
System ของธุรกิจเป็นหลัก

 This presentation prepared by Information and Knowledge Management Institute (IKMI)

KM ROADMAP

 This presentation prepared by Information and Knowledge Management Institute (IKMI)

CAT KM Roadmap
















โครงการ / แผนงาน / กิจกรรม ปี 2563-2565



S1 สร้างความเปลี่ยนแปลงโดย การมีส่วนร่วม ของผู้บริหาร	S2 ปรับกลยุทธ์การ จัดการความรู้ ไปสู่การปฏิบัติ อย่างเป็นรูปธรรม	S3 พัฒนาบุคลากร ในกระบวนการ จัดการความรู้	S4 พัฒนาระบบการ จัดการความรู้ให้ เป็นมาตรฐาน	S5 บูรณาการการ จัดการความรู้ให้ เข้ากับกระบวนการ ปฏิบัติงาน
1. 2. 3. 4. 5.	1. 2. 3. 4. 5.	1. 2. 3. 4. 5.	1. 2. 3. 4. 5.	1. 2. 3. 4. 5.

คณะทำงานกำหนดโครงการ แผนงาน หรือ กิจกรรม



ตารางสรุปแผนงาน/โครงการการจัดการความรู้

ลำดับที่	โครงการ/กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ	64	65	66	67	68	
1	โครงการจัดทำ e-Portfolio (ระดับบุคคล/สายงาน) (e-Portfolio คือ kms)	ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล(โครงสร้าง 1.5)						
2	การทบทวนวิสัยทัศน์ NT KM	คณะกรรมการจัดการความรู้ และ ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล(โครงสร้าง 1.5)						
3	โครงการปรับปรุง Web Site NT KM	ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล(โครงสร้าง 1.5)						
4	การสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ วิสัยทัศน์ ทิศทาง การดำเนินงาน หรือนโยบาย รวมถึงเป้าหมายการดำเนินงานขององค์กรเกี่ยวกับการจัดการความรู้	คณะกรรมการจัดการความรู้ และ ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล(โครงสร้าง 1.5)						
5	จัดทำคู่มือ/เทคนิคการทำงานประจำตัว เพื่อถ่ายทอดแบ่งปันความรู้ ใน e-Portfolio	คณะกรรมการจัดการความรู้ประจำสายงานและฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล(โครงสร้าง 1.5)						
6	การจัดตั้ง KM Micro team	คณะกรรมการจัดการความรู้ประจำสายงาน						
7	การจัดทำ/ทบทวน/จัดสรรงบประมาณสำหรับแผนการจัดการความรู้ของสายงาน	คณะกรรมการจัดการความรู้ประจำสายงานและ ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล(โครงสร้าง 1.5)						
8	โครงการสร้างความรู้ความเข้าใจ ให้กับพนักงานและผู้ดำเนินงาน/ทีมงานการจัดการความรู้	ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล(โครงสร้าง 1.5)						
9	โครงการการจัดการความรู้สู่นวัตกรรม	คณะกรรมการจัดการความรู้ประจำสายงาน						
10	โครงการจัดทำแผนที่และจัดเก็บความรู้สำคัญ	คณะกรรมการจัดการความรู้ประจำสายงาน						

	(Knowledge Map)						
11	โครงการส่งเสริมการนำกระบวนการจัดการความรู้ ไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน	คณะทำงานการจัดการความรู้ประจำสายงาน และ ฝ่าย พัฒนาศูนย์บุคคล(โครงสร้าง 1.5)					
12	โครงการประกวดองค์ความรู้ (ระดับบุคคล/สาย งาน)	คณะทำงานการจัดการความรู้ประจำสายงาน และ ฝ่าย พัฒนาศูนย์บุคคล(โครงสร้าง 1.5)					
13	การติดตาม/ประเมินผลแผนการจัดการความรู้ของ สายงาน	คณะทำงานการจัดการความรู้ประจำสายงานและ ฝ่าย พัฒนาศูนย์บุคคล(โครงสร้าง 1.5)		