

**ใบสมัครเพื่อเสนอบทความในงานการประชุม**

**THAILAND QUALITY CONFERENCE & The 20<sup>th</sup> Symposium on TQM-Best Practices in Thailand**

- ประเภทการสมัคร**       TQM-Best Practices (ต้องจัดทำ Abstract, Full Paper, Presentation Slide และการทดลองนำเสนอผลงาน)  
 TQM-Progressive Learners (ต้องจัดทำ Abstract, Presentation Slide เท่านั้น)

- ประเภทองค์กร**     หน่วยงานธุรกิจเอกชน       หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ     หน่วยงานด้านการศึกษา  
 หน่วยงานราชการและองค์กรของรัฐ     หน่วยงานทางด้านสาธารณสุข

**ชื่อเรื่องนำเสนอ** การปรับปรุงการจัดการความรู้ของสายงานวิศวกรรมและก่อสร้างอย่างต่อเนื่อง (การประปานครหลวง)

เป็น “วิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยม” ของกระบวนการ ในหมวด (โปรดเลือก 1 หมวดเท่านั้น)

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. การนำองค์กร                                       | <input type="checkbox"/> 2. การวางแผนเชิงกลยุทธ์และการจัดการนโยบาย  |
| <input type="checkbox"/> 3. การเอาใจใส่ลูกค้าและตลาด                          | <input type="checkbox"/> 4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ |
| <input type="checkbox"/> 5. การเอาใจใส่ทรัพยากรบุคคล                          | <input checked="" type="checkbox"/> 6. การจัดการกระบวนการ           |
| <input type="checkbox"/> 7. การประยุกต์ระบบมาตรฐานต่างๆเข้ากับการบริหารจัดการ |   |

**ชื่อหน่วยงาน** การประปานครหลวง

ที่อยู่ อาคารสำนักงานใหญ่การประปานครหลวง เลขที่ 400 ถนนประชาชื่น แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210

โทรศัพท์ 02 504 0123 โทรสาร 02 500 2705 เว็บไซต์ <https://www.mwa.co.th/>

ชื่อผู้เขียน (ผู้นำเสนอ) นายสุรยุทธ ช่างโสภาส ตำแหน่ง วิศวกร 5

โทรศัพท์ 02 500 2705 โทรสาร 02 500 2705

มือถือ 089 896 5074 อีเมล ohtumz@gmail.com

**สรุปจุดที่เป็น “วิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยม” (อย่างน้อย 1 ข้อ)**

- 1) สร้างบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ และปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงาน KM

**ประสิทธิผล (ต้องวัดค่าได้อย่างน้อย 1 ข้อ)**

*(เช่น) ผลลัพธ์ด้านของเสียลดลง ต้นทุนต่อหน่วยลดลง รอบเวลาทำงานลดลง ความผันแปรของคุณภาพงานลดลง  
 ข้อร้องเรียนของลูกค้าลดลง ผลิตภาพต่อพนักงาน เพิ่มขึ้น อายุการใช้งานของผลิตภัณฑ์เพิ่มขึ้น วัฒนธรรมองค์กรดีขึ้น  
 อัตราการรักษาลูกค้าเพิ่มขึ้น ยอดขายเพิ่มขึ้น เป็นต้น*

- 1) ผลงาน KM รวม 300 เรื่องต่อปี
- 2) จำนวนหน่วยงานจัดตั้ง KPI ที่เกี่ยวข้องกับ KM ในระดับบุคคล
- 3) ความพึงพอใจของโครงการฯ เพิ่มขึ้น

การอนุญาตให้มูลนิธิฯ จัดให้ผู้สนใจเข้าเยี่ยมชม “Best-Practices” ขององค์กรผู้สมัครนี้ได้

- อนุญาต       ไม่อนุญาต

การอนุญาตให้มูลนิธิฯ บันทึกวิดีโอผลงานระหว่างที่นำเสนอในวันการจัดงานขององค์กรผู้สมัครนี้ได้

- อนุญาต       ไม่อนุญาต

เนื้อหาบทคัดย่อ (Abstract) ไม่เกิน 2 หน้า A4 โดยให้ผู้สมัครเขียนเนื้อหาและรายละเอียดให้ครอบคลุมประเด็นดังนี้

- ประวัติและความเป็นมาโดยย่อ
  - วิสัยทัศน์ ค่านิยม วัฒนธรรม พันธกิจ นโยบาย (ตามความเหมาะสม)
  - อธิบายรายละเอียดเพิ่มเติมของวิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยมที่สอดคล้องกับค่าประสิทธิผล
    - ขั้นตอนที่สำคัญและวิธีปฏิบัติในขั้นตอนที่สำคัญเหล่านั้น ที่ได้ออกแบบ-พัฒนา-นำไปปฏิบัติ แล้วนำไปสู่การป้องกัน ปัญหาเกิดซ้ำ ยกระดับคุณภาพของผลการดำเนินงานที่ส่งมอบให้แก่ลูกค้า หรือสามารถสนองตอบความคาดหวังของลูกค้าได้ดีขึ้น
    - ควรอธิบายโดยใช้ Flowchart, แบบฟอร์ม, ตาราง หรือ เครื่องมือคุณภาพ ที่เหมาะสม
- (ตัวอย่างการเขียนบทคัดย่อได้ที่ [www.ftqm.or.th](http://www.ftqm.or.th))

#### หมายเหตุ

1. ผู้เขียนต้องกรอกเอกสารเป็นภาษาไทยให้ครบถ้วน และใช้ Font TH SarabunPSK ขนาด 16
2. Download เอกสารใบสมัครบทคัดย่อนี้ ประเภท MS-Word ได้ที่ [www.ftqm.or.th/tqmsymposium19](http://www.ftqm.or.th/tqmsymposium19)
3. วิธีการจัดส่งใบสมัครและบทคัดย่อ โดยทาง Electronic File มาที่ [ftqm@ftqm.or.th](mailto:ftqm@ftqm.or.th) ตั้งแต่บัดนี้จนถึง 15 เมษายน 2562

#### บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : การปรับปรุงการจัดการความรู้ของสายงานวิศวกรรมและก่อสร้างอย่างต่อเนื่อง (การประปานครหลวง)

#### ประวัติและความเป็นมาโดยย่อ :

ปัจจุบัน การประปานครหลวง ดำเนินงานด้านการจัดการความรู้แนวทาง ระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ ตามที่คณะกรรมการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ ได้มีมติในคราวประชุมครั้งที่ ๕/๒๕๕๑ เมื่อวันที่ ๓๐ กรกฎาคม ๒๕๕๑ เห็นชอบการนำระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Performance Appraisal: SEPA) มาใช้เพื่อต่อยอดระบบประเมินผลเดิม เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการยกระดับการบริหารจัดการของรัฐวิสาหกิจ ให้เข้าสู่มาตรฐานสากล อันจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการแข่งขันของประเทศ โดยได้มีการประยุกต์รูปแบบการประเมินตนเอง (Self-Assessment) และเกณฑ์การประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award: TQA) เข้ากับระบบประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจเดิม ที่ได้กำหนดเกณฑ์การประเมินผลในหัวข้อการบริหารจัดการองค์กร เพื่อผลักดันให้รัฐวิสาหกิจพัฒนาระบบการบริหารจัดการในด้านต่างๆ ให้ทัดเทียมกับมาตรฐานการบริหารจัดการองค์กรระดับสากล

ระบบการประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Performance Appraisal : SEPA) มุ่งเน้นกระบวนการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การจัดการความรู้ถือเป็นหัวใจสำคัญที่จะเป็นฐานให้เกิดการพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างยั่งยืน โดยการจัดการความรู้อยู่ในหมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ที่จะส่งผลไปยังหมวดต่างๆ เพื่อสร้างผลลัพธ์ตามเป้าหมายที่องค์กรต้องการ

จากการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานในหมวด ๔ เรื่อง การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ของการประปานครหลวง พบโอกาสในการปรับปรุงพัฒนาระบบการบริหารจัดการความรู้ของการประปานครหลวงที่สำคัญ คือ การสร้างความรู้ ความเข้าใจให้บุคลากรในองค์กรตระหนักและเห็นความสำคัญของการจัดการความรู้ โดยผ่านเครือข่ายนักจัดการความรู้ในสายงาน และฝ่ายต่างๆ ในองค์กรเพื่อเป็นกลไกในการรวบรวมความรู้ เผยแพร่ ถ่ายทอดแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรภายในองค์กร ซึ่งโอกาสในการพัฒนาการจัดการความรู้ดังกล่าวนี้ ถ้ามีการพัฒนาและปรับปรุงอย่างจริงจังจะส่งผลถึงการบรรลุความสำเร็จระยะยาวอย่างมีทิศทางตามวิสัยทัศน์การจัดการความรู้ขององค์กร

ดังนั้น ทีมงานนักจัดการความรู้ในสายงานวิศวกรรมฯ จึงหากระบวนการจัดการความรู้ที่สามารถแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้น สร้างบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ และปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงาน KM โดยให้กระบวนการดังกล่าว สอดคล้องกับวิสัยทัศน์การจัดการความรู้ขององค์กร และแผนยุทธศาสตร์การจัดการความรู้ของ กปน.

ทีมงานฯ ได้ดำเนินโครงการฯ ตั้งแต่ปี 2560 จนถึงปัจจุบัน โดยได้จัดทำ KM Shock โลก, โครงการ 1 คน 1 OPL และโครงการปรับปรุงการจัดการความรู้สายงานวิศวกรรมและก่อสร้างอย่างต่อเนื่อง ตามลำดับ ซึ่งทำให้ พนักงานในสายงานทุกคนได้ทำผลงาน KM มีผลงานรวมมากกว่า 400 เรื่อง ทำให้ทุกคนได้รู้ว่า KM ไม่ใช่เรื่องที่ยาก สามารถส่งต่อความรู้ได้ง่าย และเข้าถึงได้ง่าย นอกจากนี้ทีมงานฯ ยังได้นำข้อคิดเห็นของพนักงานในแต่ละโครงการฯ ไปปรับปรุงในปีถัดไป เพื่อให้สอดคล้องกับวัฒนธรรม และพฤติกรรมของพนักงานด้วย

ตารางแสดงกระบวนการพัฒนาโครงการการปรับปรุงการจัดการความรู้ของสายงานวิศวกรรมและก่อสร้างอย่างต่อเนื่อง

ผู้ส่งมอบ (Supplier)	ปัจจัยนำเข้า (Input)	กระบวนการ (Process)	ตัววัด (Output)				ลูกค้า (Customer)
			ผลิตภาพ (Productivity)	คุณภาพ (Quality)	ราคา/ค่าใช้จ่าย (Cost)	เวลา (Time Delivery)	
ผู้บริหาร และ KM.fa	1. ความรู้ความ เข้าใจของ KM Fa.  2. ช่องทาง ประชาสัมพันธ์ (Facebook, Google Form)	1. แนวคิดโครงการ 2. ประชาสัมพันธ์ 3. ถ่ายทอดความรู้ 4. Workshop 5. การตัดสินรางวัล 6. ประเมินผล	ผลิตภาพ	คุณภาพ	ราคา/ค่าใช้จ่าย	เวลา	สายงานวิศวกรรม
			พนักงานในสายงาน มีความเข้าใจ เครื่องมือ ร้อยละ 80 ขึ้นไป ไม่น้อยกว่า 150 คน (วัดจาก Quiz)	ทำ Quiz วัดความ เข้าใจ ร้อยละ 80 ขึ้น ไป ไม่น้อยกว่า 150 คน	40,000 บาท	มกราคม 2562 – พฤษภาคม 2562	
			ความปลอดภัย (Safety)	ความโปร่งใสธรรมภิ บาล (Transparency)	สภาพแวดล้อม (Environment)	ความเสี่ยง (Risk)	
			-	-	-	พนักงานไม่ให้ ความร่วมมือ	
สรุปรายชื่อ หน่วยงานที่ ดำเนินการร่วมกัน	สายงานวิศวกรรม, ฝพป.						

## รายละเอียดเพิ่มเติมของวิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยมที่สอดคล้องกับค่าประสิทธิผล : (1-2 หน้า)

ทีมงานนักจัดการความรู้ได้ดำเนินการโครงการปรับปรุงการจัดการความรู้ของสายงานวิศวกรรมและก่อสร้างอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2560 ทั้งหมด 3 โครงการ โดยแบ่งเป็น ในปี 2560 KM Shock โลก, ในปี 2561 1 คน 1 OPL และในปี 2562 โครงการปรับปรุงการจัดการความรู้สายงานวิศวกรรมและก่อสร้างอย่างต่อเนื่องโดยมีรายละเอียดคร่าวๆดังนี้

1. ปี 2560 KM Shock โลก เป็นการจัดบรรยายและ Workshop โดยมีรูปแบบคือครึ่งเช้าบรรยายเกี่ยวกับวิธีการทำ KM ที่เปลี่ยนไป เพื่อให้พนักงานได้เข้าใจถึงการทำให้ KM ในรูปแบบใหม่ ปรับแนวคิด และช่วงบ่ายเป็น Workshop ให้พนักงานทดลองทำ OPL หลังจากนั้นจะเป็นการแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการทำ KM รูปแบบใหม่ ซึ่งมีผู้เข้าร่วมประมาณ 120 ท่าน และได้มีการบันทึกวิดีโอ ซึ่งสามารถรับชมได้ที่



<http://bit.ly/2D686Sg>

2. ปี 2561 โครงการ 1 คน 1 OPL เป็นโครงการที่ให้พนักงานทุกคนในสายงานได้ทำ OPL อย่างน้อยคนละ 1 ผลงาน ซึ่งจะมีการ Workshop ให้กับพนักงานทุกคน และมีการแจกรางวัลสำหรับผู้ทำ OPL ได้เยอะที่สุด และผู้ทำ OPL ได้คุณภาพ โครงการนี้ได้ OPL ทั้งหมด 440 เรื่อง จากจำนวนพนักงานที่ส่งผลงานทั้งหมด 321 คน มีระบบจัดเก็บ OPL ที่สืบค้นได้ โครงการนี้ได้มีการทำแบบสำรวจเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ KM, การเห็นความสำคัญของ KM, การรับรู้ KM ไม่ยากอย่างที่คิด และไม่ใช้เรื่องใหญ่โต รวมถึงข้อแนะนำต่างๆจากพนักงานทั้งนี้ทีมงานฯ ได้ทำ AAR เพื่อปรับปรุงขบวนการทำงานต่อไป

3. ปี 2562 โครงการปรับปรุงการจัดการความรู้สายงานวิศวกรรมและก่อสร้างอย่างต่อเนื่อง หลังจากที่ได้ปรับความเข้าใจ KM ในปี 2560 และได้ให้พนักงานได้ทำ 1 ในเครื่องมือ KM ในปี 2561 แล้ว ทีมงานฯ จึงนำข้อแนะนำต่างๆ ข้อดีข้อเสียที่เกิดขึ้น และข้อแนะนำจากพนักงานมาปรับปรุง โดยมีปัจจัยที่สำคัญที่จะทำให้เกิดความสำเร็จคือ การทำ KM อย่างต่อเนื่อง, การใช้เครื่องมือ KM ที่เหมาะสม และทำให้ KM อยู่ในขั้นตอนการทำงานทางทีมงานฯจึงได้จัดทำโครงการปรับปรุงการจัดการความรู้สายงานวิศวกรรมและก่อสร้างอย่างต่อเนื่องขึ้น โดยยึดแนวคิด 3 อย่างคือ ทำให้ KM เป็นวัฒนธรรมของสายงาน, ใช้เครื่องมือ KM ให้เหมาะสมกับหน่วยงาน และทำให้ KM มีความสนุก ในอนาคต โครงการนี้จะสามารถพัฒนาต่อยอดไปได้ โดยสามารถจัดตั้งเป็น KPI ของพนักงาน ให้เลือกทำกิจกรรม KM ใดกิจกรรมหนึ่งในโครงการนี้ ซึ่งจะตอบโจทย์แผนยุทธศาสตร์ กปน. ฉบับที่ 4 และแผนยุทธศาสตร์การจัดการความรู้ของ กปน.