ใบสมัครเพื่อเสนอบทความในงานการประชุม

THAILAND QUALITY CONFERENCE & The 23rd Symposium on TQM-Best Practices in Thailand

ประเภทการสมัคร [✓] TQM-Best Practices (ต้องจัดทำ Abstract, Presentation Slide, Full Paper (ถ้ามี*) และการทดลองนำเสนอผลงาน)

[ ] TQM-Progressive Learners (ต้องจัดทำ Abstract, Presentation Slide และการทดลองนำเสนอผลงาน)

ประเภทองค์กร [ ] หน่วยงานธุรกิจเอกชน [✓] หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ [ ] หน่วยงานด้านการศึกษา [ ] หน่วยงานราชการและองค์กรของรัฐ [ ] หน่วยงานทางด้านสาธารณสุข

ชื่อเรื่องนำเสนอ แนวทางปฏิบัติที่ดี ที่เป็นเลิศ ในการพัฒนาระบบสารสนเทศ การจัดการความรู้ กปน. (ระบบ KM Portal)

เป็น "วิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยม" ของกระบวนการ ในหมวด (โปรดเลือก 1 หมวดเท่านั้น)

[ ] 1. การนำองค์กร
[ ] 2. การวางแผนเชิงกลยุทธ์และการจัดการนโยบาย
[ ] 3. การเอาใจใส่ลูกค้าและตลาด
[✓] 4. การวัด การวิเคราะห์ และ การจัดการความรู้
[ ] 5. การเอาใจใส่ทรัพยากรบุคคล
[ ] 6. การจัดการกระบวนการ
[ ] 7. การประยุกต์ระบบมาตรฐานต่างๆเข้ากับการบริหารจัดการ

ชื่อหน่วยงาน .....การประปานครหลวง.....
ที่อยู่ .....เลขที่ 400 ถนนประชาชื่น แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210.....
โทรศัพท์ .....0-2504-0123..... โทรสาร .....0-2500-2637..... เว็บไซต์ .....
ชื่อผู้เขียน (ผู้นำเสนอ) 1. นายนฤชิต ขนิษฐกุล ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองบริหารจัดการองค์ความรู้
2. น.ส.กานต์สินี ปิติวีรารัตน์ ตำแหน่ง นักบริหารงาน 5 กองบริหารจัดการองค์ความรู้
3. นายวรการ อนันตเสนา ตำแหน่ง วิศวกร 3 กองบริหารจัดการองค์ความรู้
โทรศัพท์ ..... 0 2504 0123 ต่อ 1146-1147..... โทรสาร .....
มือถือ ..... 098 890 8095 ..... อีเมล .....mwakmfacenter@gmail.com.....

สรุปจุดที่เป็น "วิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยม" (อย่างน้อย 1 ข้อ)

1) การประปานครหลวง (กปน.) ได้มีการพัฒนาระบบสารสนเทศด้านการจัดการความรู้สำหรับองค์กร (ระบบ KM Portal) เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานในด้านการจัดการความรู้ขององค์กร เป็นศูนย์กลางในการรวบรวม จัดเก็บ และเผยแพร่องค์ความรู้ รวมถึงการเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยสร้างบรรยากาศที่ดีในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยบุคลากรสามารถสืบค้นนำองค์ความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการทำงานในด้านต่างๆ ของ กปน. ได้อย่างรวดเร็ว และเข้าถึงความรู้ได้ทุกที่ทุกเวลา ผ่านเว็บไซต์ https://kmportal.mwa.co.th และแอพลิเคชัน KM Portal ทำให้บุคลากรสามารถต่อยอดความรู้หรือพัฒนาสิ่งใหม่ๆ และนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมให้กับองค์กรได้ โดยระบบ KM Portal มีปัจจัยความสำเร็จ (Key Success Factor) 3 ด้าน ดังนี้ 1. การรวบรวมปัญหา ความต้องการใช้งาน และการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ออกแบบระบบ เพื่อแก้ Pain Point ของระบบสารสนเทศด้านการจัดการความรู้ที่มีอยู่เดิม 2. ผู้บริหารให้ความสำคัญในการ

กำหนดนโยบาย และมีส่วนร่วมในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้ 3. มีการบูรณาการเข้ากับกิจกรรมแผนงานต่างๆ ทั้งในด้าน Hardside และ Softside เพื่อกระตุ้น ส่งเสริมให้บุคลากรเกิดการเข้าใช้งาน บันทึกและเผยแพร่ความรู้ในระบบ เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน จนทำให้ระบบ KM Portal เป็นระบบหลักในการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้ของ กปน. ในปัจจุบัน

ประสิทธิผล (ต้องวัดค่าได้อย่างน้อย 1 ข้อ)

1) ในปีงบประมาณ 2564 ที่ผ่านมา พนักงาน กปน. มีการจัดทำองค์ความรู้ในระบบสารสนเทศด้านการจัดการความรู้สำหรับองค์กร (ระบบ KM Portal) มากกว่า 1,600 คน จากพนักงานครอบคลุมทั้ง 9 สายงานของ กปน. และมีองค์ความรู้ที่บันทึกในระบบ KM Portal มากกว่า 2,800 องค์ความรู้ ตอบสนองครอบคลุมยุทธศาสตร์ (Strategic) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objectives) และกระบวนการทำงานที่สำคัญ (Work Process) ทั้งหมดของ กปน.

2) การประปานครหลวงได้รับผลประเมิน Core Business Enablers รัฐวิสาหกิจ ด้านการจัดการความรู้ (Knowledge Management) เท่ากับ 2.9350 คะแนน ซึ่งสูงที่สุดในกลุ่มรัฐวิสาหกิจในกลุ่มปีงบประมาณ

การอนุญาตให้มูลนิธิฯ จัดให้ผู้สนใจเข้าเยี่ยมชม “Best-Practices” ขององค์กรผู้สมัครนี้ได้

[✓] อนุญาต [ ] ไม่อนุญาต

การอนุญาตให้มูลนิธิฯ บันทึกวีดีโอผลงานระหว่างที่นำเสนอในวันการจัดงานขององค์กรผู้สมัครนี้ได้

[✓] อนุญาต [ ] ไม่อนุญาต

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : แนวทางปฏิบัติที่ดี ที่เป็นเลิศ ในการพัฒนาระบบสารสนเทศ การจัดการความรู้ กปน. (ระบบ KM Portal)

ประวัติและความเป็นมาโดยย่อ :

การประปานครหลวง (กปน.) เป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงมหาดไทย โดยมีอำนาจหน้าที่ดังนี้ 1. สำรวจ จัดหาแหล่งน้ำดิบ และจัดให้ได้มาซึ่งน้ำดิบเพื่อใช้ในการประปา 2. ผลิต จัดส่ง และจำหน่ายน้ำประปาในเขตท้องที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ และ 3. ควบคุมมาตรฐานเกี่ยวกับระบบประปาเอกชนในเขตท้องที่ดังกล่าว โดยมีพื้นที่รับผิดชอบทั้งหมด 3,192 ตารางกิโลเมตร มีกำลังการผลิตรวมประมาณ 5.5 ล้านลูกบาศก์เมตรต่อวัน น้ำประปาที่ผลิตได้มีคุณภาพตามมาตรฐานองค์การอนามัยโลก และมีผู้ใช้น้ำจำนวนมากกว่า 2.1 ล้านราย

ในด้านการจัดการความรู้ (Knowledge Management) กปน. มีการผลักดันไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) และขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุเป้าประสงค์ในการเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพสูง (High Performance Organization) โดยมีสิ่งสำคัญที่ช่วยในการผลักดันและขับเคลื่อน คือ กระบวนการเรียนรู้ภายในองค์กร การทำให้กระบวนการจัดการความรู้ฝังไปในวิถีการทำงานของผู้ปฏิบัติงานได้นั้น จำเป็นต้องพัฒนาในหลายด้าน ทั้งการพัฒนาบุคลากร การพัฒนากระบวนการ และการพัฒนาเครื่องมือ โดยเครื่องมือที่สำคัญ คือ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการจัดการความรู้ขององค์กร

กปน. ได้ดำเนินการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการจัดการความรู้ขององค์กร ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550 เพื่อรวบรวมองค์ความรู้ที่มีคุณค่าและความจำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ทั้งความรู้ที่มีอยู่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) ในรูปแบบเอกสาร ไฟล์เสียง ไฟล์วิดีโอ เว็บไซต์ บล็อก (Blog) และความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge) ซึ่งได้มาจากทักษะและประสบการณ์ในการทำงานหรือความเชี่ยวชาญเฉพาะบุคคลของพนักงานและผู้ที่เกี่ยวข้อง ในปัจจุบัน ระบบจัดการฐานความรู้สำหรับองค์กร (ระบบ KM Portal) เป็นระบบหลักที่ใช้รวบรวม จัดเก็บ แบ่งปัน และเผยแพร่องค์ความรู้ โดยระบบ KM Portal เริ่มต้นใช้งานตั้งแต่เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2563 จนถึงปัจจุบัน โดยในปีงบประมาณ 2564 ที่ผ่านมา พนักงาน กปน. มีการจัดทำองค์ความรู้ในระบบ KM Portal มากกว่า 1,600 คน จากพนักงานครอบคลุมทั้ง 9 สายงานของ กปน. และมีองค์ความรู้ที่บันทึกในระบบ KM Portal มากกว่า 2,800 องค์ความรู้ ตอบสนองครอบคลุมยุทธศาสตร์ (Strategic) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objectives) และกระบวนการทำงานที่สำคัญ (Work Process) ทั้งหมดของ กปน. ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ กปน. ได้รับผลประเมิน Core Business Enablers รัฐวิสาหกิจ ด้านการจัดการความรู้ (Knowledge Management) เท่ากับ 2.9350 คะแนน สูงที่สุดในกลุ่มรัฐวิสาหกิจในกลุ่มปีงบประมาณโดยในปี พ.ศ. 2564 ที่ผ่านมา

วิสัยทัศน์ ค่านิยม วัฒนธรรม พันธกิจ นโยบาย :

วิสัยทัศน์ กปน.

"เป็นองค์กรสมรรถนะสูงที่ให้บริการงานประปา มีธรรมาภิบาล และได้มาตรฐานในระดับสากล"

ค่านิยม กปน.

"QWATER = Quality, Willingness, Achievement, Excellent Service, Respect to transparency"

"มุ่งมั่น พัฒนาตน พัฒนางาน บริการสังคม ด้วยความโปร่งใส ใส่ใจคุณภาพ"

วิสัยทัศน์การจัดการความรู้ กปน.

“เป็นองค์กรที่มีและใช้ฐานความรู้ เพื่อพัฒนากระบวนงาน สร้างสรรค์นวัตกรรม

มุ่งสู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูงที่ให้บริการงานประปา”

รายละเอียดเพิ่มเติมของวิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยมที่สอดคล้องกับค่าประสิทธิผล : (1-2 หน้า)

ในช่วงการพัฒนาระบบ KM Portal ทีมงานผู้พัฒนาได้ทำการรวบรวม Requirement จากทีมงานด้านการจัดการความรู้ทั้งหมด รวบรวม Pain Point จากระบบจัดการฐานความรู้ขององค์กรเดิม ได้แก่ ระบบคลังความรู้ (Knowsys) ระบบ KM/LO และระบบ i-Connex โดยองค์ความรู้ที่มีอยู่ในระบบจัดการฐานความรู้เดิมของ กปน. ได้ถูกนำมาจัดเก็บอยู่ในระบบ KM Portal ทั้งหมด นอกจากนั้น ระบบ KM Portal ยังถูกพัฒนาภายใต้แนวคิดการเป็นระบบที่ใช้งานง่าย เข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา ผ่านเว็บไซต์ https://kmportal.mwa.co.th และแอพลิเคชัน KM Portal และมีการบูรณาการเชื่อมโยงกับระบบอื่นๆ ที่มีอยู่เดิมของ กปน. สำหรับองค์ความรู้ในส่วนที่เผยแพร่ไปยังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถเข้าชมได้ที่ https://kmstakeholder.mwa.co.th

ภาพที่ 1 https://kmportal.mwa.co.th และแอพลิเคชัน KM Portal

องค์ประกอบของระบบ KM Portal มีดังนี้

1. **KM Home**

   เป็นหน้าแรก ของ KM Portal ที่อธิบายเกี่ยวกับโครงสร้างองค์กร วิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบายด้านต่างๆ Organization Profile รวมถึงเผยแพร่ข่าวสารข้อมูลต่างๆ เพื่อให้บุคลากรทราบความเคลื่อนไหวต่างๆ หรือกิจกรรมเกี่ยวกับ KM ขององค์กร

2. **My Portfolio**

   เป็น Knowledge Portfolio ส่วนบุคคลที่เปรียบเสมือนโต๊ะทำงานส่วนตัว สามารถดึงองค์ความรู้ที่ชื่นชอบหรือเข้าถึงบ่อยมาจัดเก็บเป็น Favorites ของแต่ละคนได้ ผู้ใช้สามารถสร้างองค์ความรู้และแบ่งปันเผยแพร่จากองค์ความรู้ของตนเองได้เช่นกัน

3. **Who is Who (KM FA)**

   เป็นระบบทำเนียบบุคลากรและนักจัดการความรู้ (KM Facilitator) ของ กปน. ซึ่งแสดงประวัติและผลงานของบุคลากรและนักจัดการความรู้ของ กปน.

4. **MWA Knowledge Tank**

   เป็นข้อมูลความรู้ที่สมาชิกได้สร้างขึ้นมา ซึ่งจะถูกจัดกลุ่มตามหัวข้อความรู้ที่องค์กรกำหนดขึ้นมา

5. **MWA Idea Tank**

   ระบบจัดเก็บไอเดียของบุคลากร กปน. เป็นระบบที่เป็นช่องทางการนำเสนอไอเดียและแนวคิดในการพัฒนาปรับปรุงงานของตนเอง/หน่วยงาน

6. **Knowledge by Job**

   เป็นที่รวบรวม Explicit Knowledge ประจำหน่วยงานหรือสายงานของ กปน.

7. **Stakeholder Site**

   เป็นที่รวบรวม Explicit Knowledge ขององค์กรที่ต้องการถ่ายทอดให้กับลูกค้า ผู้รับบริการ รัฐวิสาหกิจ คู่ค้า คู่ความร่วมมือ สังคม ชุมชนทั่วไป

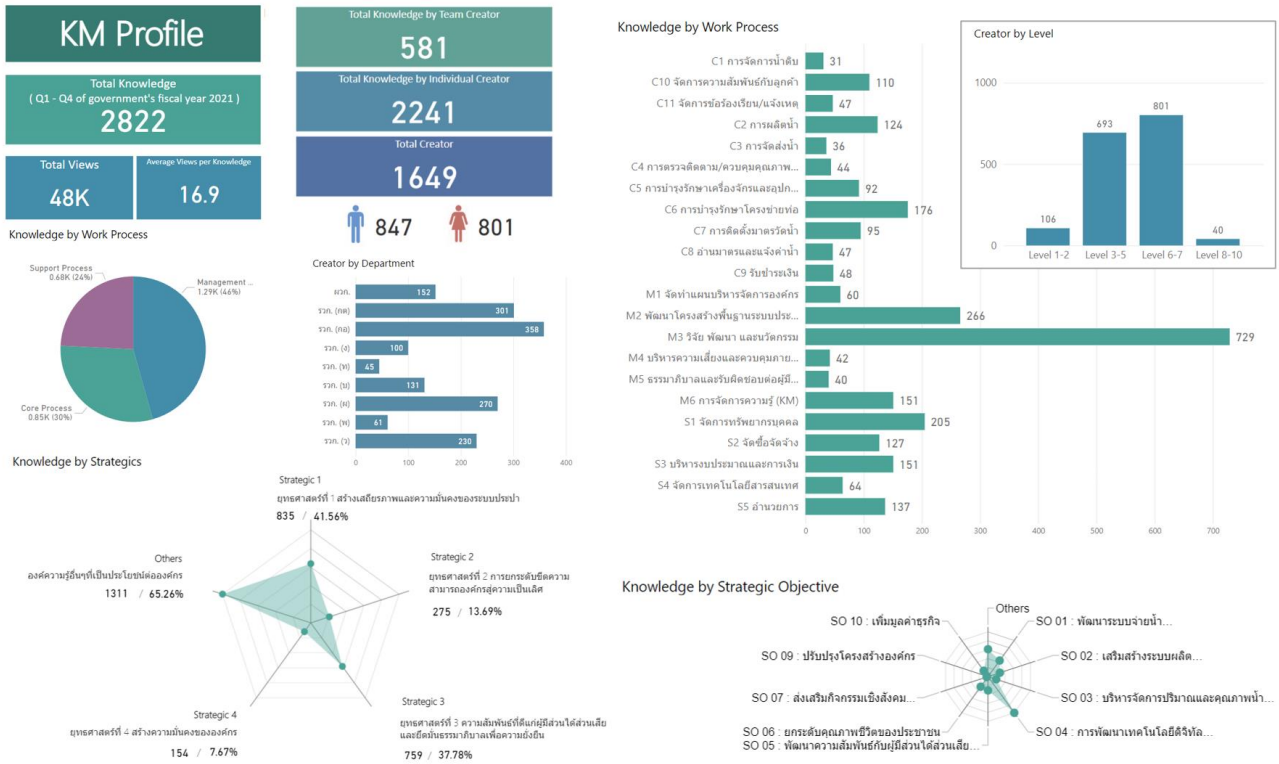
8. **Photo Gallery**

   คลังภาพขององค์กรที่รวบรวมเหตุการณ์ต่างๆ ขององค์กรทั้งภายนอกและภายในองค์กร เพื่อแบ่งปัน และนำไปใช้ในการนำเสนอหรือประกอบรายงานต่างๆ ขององค์กร

9. **KM Quiz**

   ผู้ดูแลระบบสามารถวัดความรู้ของสมาชิกผ่านระบบ KM Quiz โดยมีชุดคำถามพร้อมทั้งสามารถประมวลผลคำตอบจากสมาชิกที่เข้าร่วมตอบคำถาม

ในด้านผลผลิต (Output) และผลลัพธ์ (Outcome) จากการใช้งานระบบ KM Portal ในปี พ.ศ. 2564 ที่ผ่านมา มีพนักงาน กปน. มีองค์ความรู้ที่บันทึกในระบบ KM Portal มากกว่า 2,800 องค์ความรู้ ตอบสนองครอบคลุมยุทธศาสตร์ (Strategic) ครบทั้ง 4 ด้าน วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objectives) ครบทั้ง 10 ด้าน และกระบวนการทำงานที่สำคัญ (Work Process) ครบทั้ง 22 ด้านของ กปน. โดยมีพนักงานที่จัดทำองค์ความรู้ในระบบ KM Portal มากกว่า 1,600 คน จากพนักงานครอบคลุมทั้ง 9 สายงาน และครอบคลุมทุกระดับงาน (Level) ของ กปน. ซึ่งระบบสารสนเทศด้านการจัดการความรู้เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ กปน. ได้รับผลประเมิน Core Business Enablers รัฐวิสาหกิจ ด้านการจัดการความรู้ (Knowledge Management) เท่ากับ 2.9350 คะแนน สูงที่สุดในกลุ่มรัฐวิสาหกิจในกลุ่มปีงบประมาณโดยในปี พ.ศ. 2564 ที่ผ่านมา



ภาพที่ 2 สรุปผลองค์ความรู้ที่บันทึกและเผยแพร่ในระบบ KM Portal ปีงบประมาณ 2564