



203.03 การจัดการความรู้ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.)

1. หลักการและเหตุผล

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ได้กำหนดทิศทางและนโยบายในการขับเคลื่อนภารกิจตาม วิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ ค่านิยม เชื่อมโยงกับเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Assessment Model : SE-AM) ซึ่งให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรด้วยการเรียนรู้และการจัดการความรู้ โดย ธ.ก.ส. ได้กำหนดองค์ความรู้ที่สำคัญ สนับสนุนแหล่งเรียนรู้ทั้งภายในและภายนอก รวบรวมและจัดเก็บองค์ความรู้ให้เป็นระบบ เพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงองค์ความรู้ โดยองค์ความรู้ของ ธ.ก.ส. มีทั้งแบบลายลักษณ์อักษร (Explicit Knowledge) เช่น บทความ คู่มือปฏิบัติงาน บันทึก เอกสารต่างๆ ซึ่งสามารถเข้าถึงได้ผ่านระบบสารสนเทศของธนาคาร เช่น ระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์ส่วนงาน ระบบคลังความรู้ ธ.ก.ส. (Learning Repository : LR) สำหรับองค์ความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคล (Tacit Knowledge) ที่สั่งสมมาจากประสบการณ์จนเกิดเป็นทักษะความเชี่ยวชาญ สำนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สนับสนุนกระบวนการถ่ายทอดโอนผ่านกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อนำองค์ความรู้และแนวปฏิบัติที่ดี (Best practice) มาเก็บรักษาไว้ให้คงอยู่ในรูปแบบสื่อวีดิทัศน์ ข้อมูลสารสนเทศ (Infographic) โดยสนับสนุนให้พนักงานนำความรู้ไปใช้เป็นฐานในการปฏิบัติงาน และประมวลกลั่นกรององค์ความรู้ให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

เนื่องจากทุกส่วนงานมีกระบวนการทำงานและองค์ความรู้สำคัญที่ต้องใช้กระบวนการจัดการความรู้ในการบริหารจัดการระบบและกิจกรรมด้านการจัดการความรู้ เพื่อสนับสนุนให้พนักงานในส่วนงานมีความรู้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน สำนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานตามกระบวนการจัดการความรู้ 7 ขั้นตอน ประกอบไปด้วย การกำหนดความรู้ สร้าง/แสวงหาความรู้ จัดความรู้ให้เป็นระบบ ประมวลและกลั่นกรองความรู้ เข้าถึงความรู้ แบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ เรียนรู้และประเมินผล เพื่อให้ทุกส่วนงานดำเนินการเป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยมีระยะเวลาในการดำเนินการต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี

2. กระบวนการจัดการความรู้ มี 7 ขั้นตอน ประกอบด้วย

2.1 การกำหนดความรู้ หมายถึง การกำหนดความรู้ที่สำคัญต่อการดำเนินงาน ที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ ค่านิยม และเป้าหมาย ธ.ก.ส.

2.2 การสร้าง/แสวงหาความรู้ หมายถึง การสร้าง แสวงหา รวบรวมความรู้จากภายในและภายนอก ธ.ก.ส. เช่น การสร้างความรู้ใหม่ แสวงหาความรู้จากภายนอก

2.3 การจัดความรู้ให้เป็นระบบ หมายถึง การวางโครงสร้างความรู้ เพื่อรวบรวมและจัดความรู้ให้เป็นระบบในฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ให้สามารถสืบค้นและนำไปใช้งานได้ง่าย

2.4 การประมวลและกลั่นกรองความรู้ หมายถึง การประมวลและปรับปรุงรูปแบบองค์ความรู้ให้เป็นมาตรฐาน ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน

2.5 การเข้าถึงความรู้ หมายถึง การทำให้ผู้ใช้งานเข้าถึงองค์ความรู้ได้ง่าย ทันการณ์ และทั่วถึง เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ ระบบคลังความรู้ ธ.ก.ส.

2.6 การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ หมายถึง การแบ่งปันและแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ทั้งภายในและภายนอกองค์กรด้วยวิธีการที่เหมาะสม

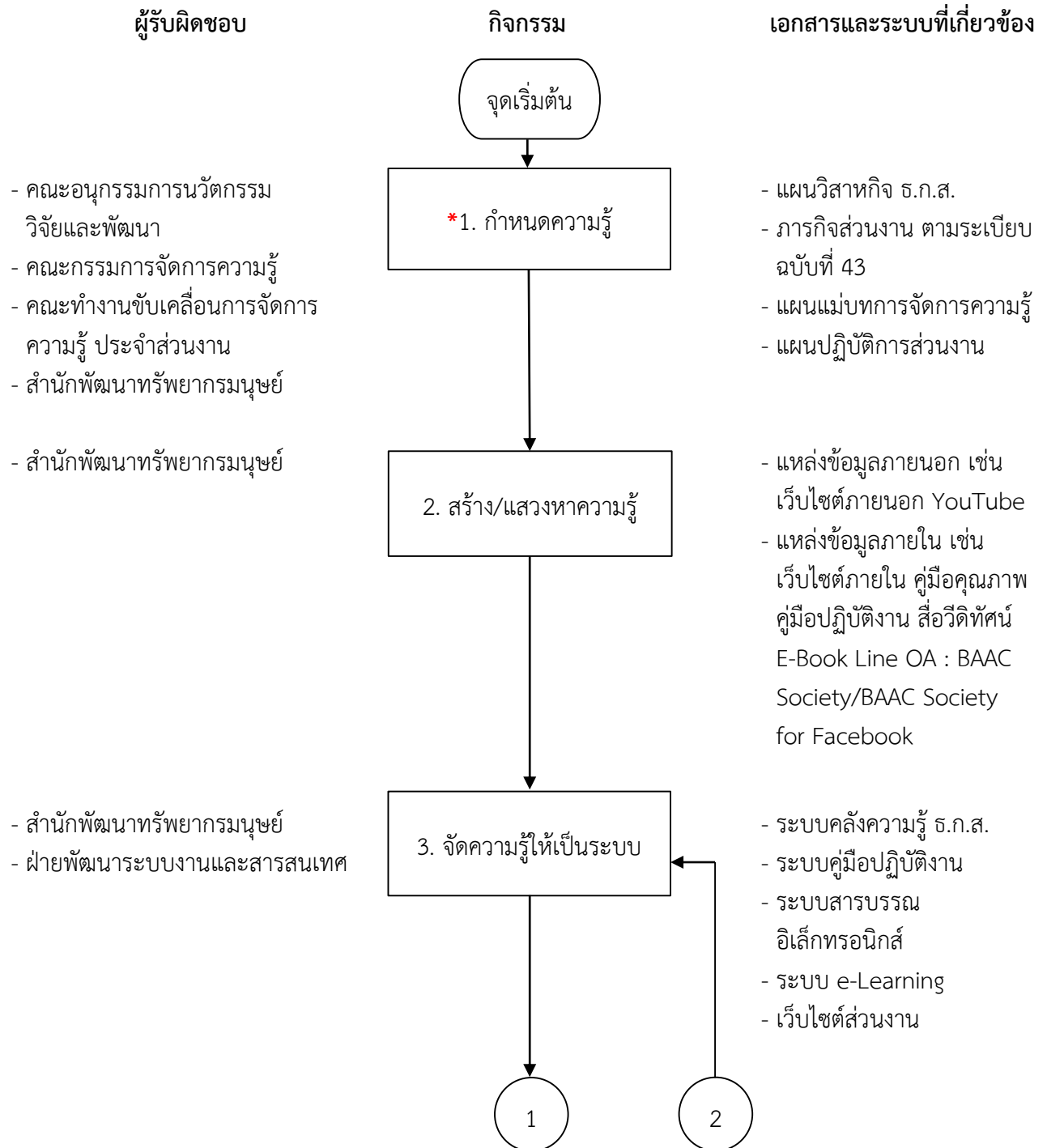


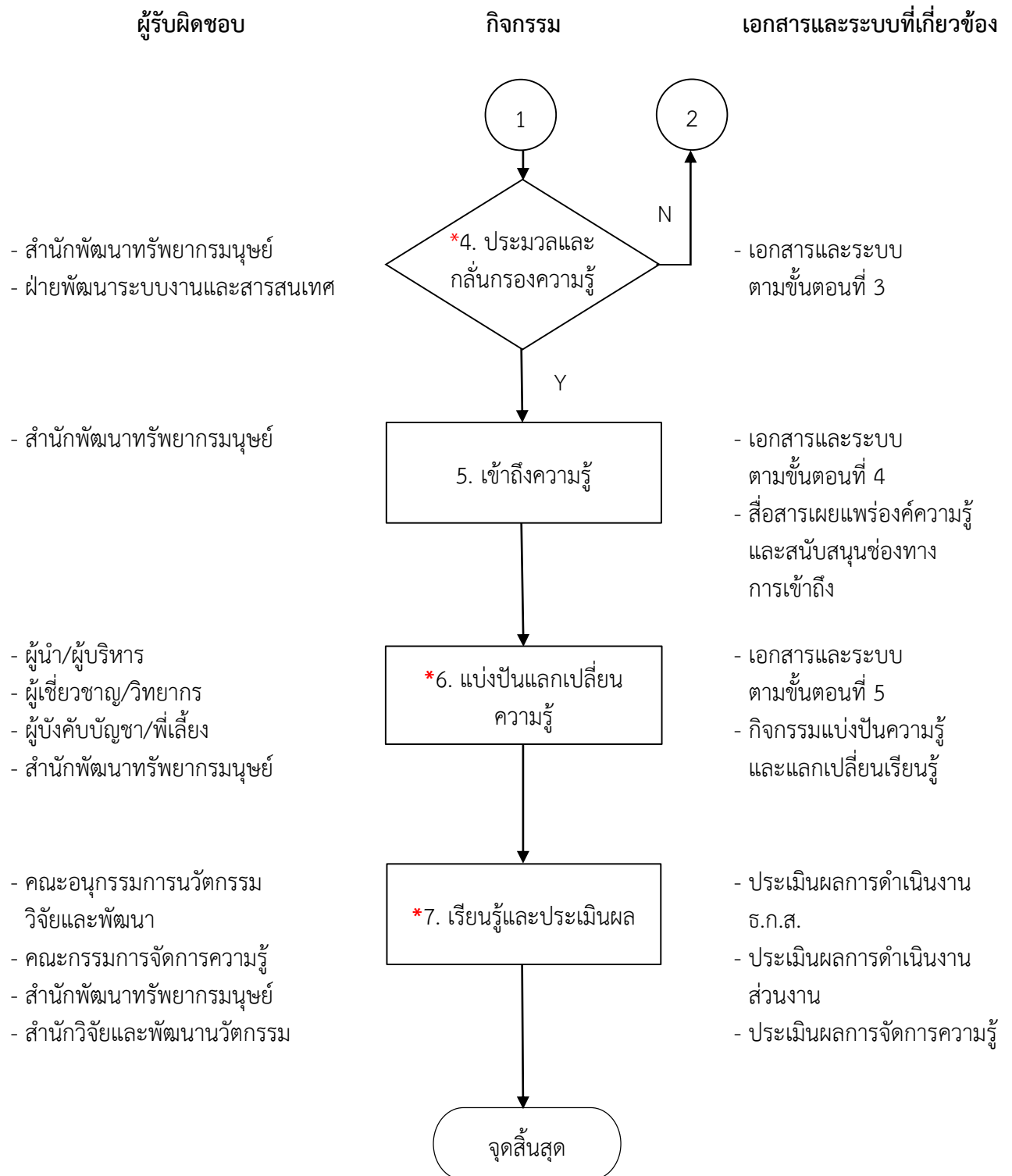
2.7 การเรียนรู้และประเมินผล หมายถึง การเรียนรู้เพื่อนำองค์ความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงาน และประเมินผล เพื่อทบทวน ปรับปรุงองค์ความรู้ และการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง



แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การจัดการความรู้ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.)





* หมายถึง ขั้นตอนที่มีความสำคัญจำเป็นต้องกำหนด จุดควบคุม ความสำเร็จในการควบคุม และระดับการควบคุม ของขั้นต่อนั้น ๆ เพื่อให้พนักงานหรือผู้รับผิดชอบปฏิบัติ



รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การจัดการความรู้ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.)

1. กำหนดความรู้

1.1 สำนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ในฐานะเลขานุการคณะกรรมการจัดการความรู้ รายงานผลการดำเนินงานในปีบัญชีที่ผ่านมา และเสนอกรอบแนวทางการดำเนินงาน โครงการ และแผนงานด้านการจัดการความรู้ ที่สอดคล้องกับทิศทางการดำเนินงานของธนาคาร เพื่อขับเคลื่อนภารกิจด้านการจัดการความรู้อย่างต่อเนื่องเป็นระบบ

1.2 คณะกรรมการจัดการความรู้ สื่อสารทิศทางนโยบายการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้ และร่วมกำหนดองค์ความรู้สำคัญที่สนับสนุนวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม ยุทธศาสตร์ แผนวิสาหกิจ ธ.ก.ส. และแผนแม่บทการจัดการความรู้ เพื่อใช้เป็นกรอบในการขับเคลื่อนการจัดการความรู้ของ ธ.ก.ส.

1.3 ฝ่ายกิจการสาขาภาค และสำนักงานใหญ่ รับมอบทิศทางนโยบายและแนวทางในการขับเคลื่อนการจัดการความรู้จากคณะกรรมการจัดการความรู้ เพื่อดำเนินโครงการ/แผนงาน/กิจกรรมด้านการจัดการความรู้ของส่วนงาน

1.4 คณะอนุกรรมการนวัตกรรม วิจัยและพัฒนา กำกับติดตาม และขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้ของ ธ.ก.ส. ตามนโยบายการจัดการนวัตกรรมและการจัดการความรู้ เพื่อบูรณาการการดำเนินงาน และต่อยอดการนำองค์ความรู้ไปใช้สร้างสรรค์นวัตกรรม ธ.ก.ส.

- * - **จุดควบคุม** การกำหนดหัวข้อความรู้ ที่รองรับระบบงานและสนับสนุนทิศทางธนาคาร
- **ความถี่ในการควบคุม** ทุกครั้งที่กำหนดความรู้
- **ระดับการควบคุม** คณะกรรมการจัดการความรู้ให้ความเห็นชอบหัวข้อความรู้ที่รองรับระบบงาน และสนับสนุนทิศทางธนาคาร

2. สร้าง/แสวงหาความรู้

2.1 ทุกส่วนงานที่ดำเนินการจัดการความรู้ สร้างและแสวงหาข้อมูลข่าวสาร/องค์ความรู้ที่จำเป็น เพื่อให้พนักงานรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงภายนอก และสื่อสารการขับเคลื่อนภารกิจที่สำคัญผ่านช่องทางที่พนักงานทั่วทั้งองค์กรเข้าถึงได้ง่าย ทันการณ์ ผ่านเครือข่าย Intranet เช่น เว็บไซต์ BAACnet ระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ และเครือข่าย Internet เช่น BAAC Society for Facebook Line OA : BAAC Society

2.2 สำนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สร้างและแสวงหาความรู้ทั้งจากภายในและภายนอก เพื่อให้พนักงานมีแหล่งเรียนรู้ที่หลากหลาย สามารถเข้าถึงได้ทั่วทั้ง ธ.ก.ส. ผ่านช่องทางและระบบจัดการความรู้ เช่น ระบบคลังความรู้ ธ.ก.ส. ระบบ e-Learning เว็บไซต์ : BAAC Academy/Knowledge Center/หอสมุด ธ.ก.ส. / พิพิธภัณฑ์ Line OA : BAAC Academy

2.3 ส่วนงาน ผู้บริหาร/คณะกรรมการขับเคลื่อนการจัดการความรู้ของส่วนงาน สื่อสารสร้างความเข้าใจถึงความสำคัญและทิศทางการจัดการความรู้ของส่วนงาน สนับสนุนการสร้างและแสวงหาความรู้ ดังนี้

2.3.1 การสร้างองค์ความรู้จากกิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ (CoPs) การถอดองค์ความรู้จากผู้เชี่ยวชาญของส่วนงาน (GURU) การทบทวนหลังปฏิบัติการ (After Action Review : AAR) การถอดบทเรียน (Lesson learned) เพื่อนำองค์ความรู้จากวิถีคิด วิถีปฏิบัติ เทคนิคในการแก้ไขปัญหา มาใช้ในการ



พัฒนางานให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง และจัดทำเป็นคู่มือปฏิบัติงาน คู่มือคุณภาพของกระบวนการทำงานที่สำคัญ

2.3.2 การแสวงหาองค์ความรู้ ทุกส่วนงานแสวงหาองค์ความรู้จากภายในส่วนงาน เช่น ผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชา ผู้เชี่ยวชาญ วิทยากร พี่เลี้ยงในส่วนงาน แสวงหาองค์ความรู้ภายใน ธ.ก.ส. เช่น ผู้นำ เครือข่าย ระหว่างส่วนงาน คณะกรรมการ/คณะทำงาน การประชุมระหว่างส่วนงาน วิทยากรภายใน ผู้เชี่ยวชาญ ในสายงานอื่น หรือแสวงหาองค์ความรู้จากภายนอก เช่น สถาบันการศึกษา บริษัทที่ปรึกษา ผู้รับจ้าง วิทยากร ภายนอก และแหล่งเรียนรู้ภายนอก เช่น เว็บไซต์ สื่อออนไลน์

3. จัดความรู้ให้เป็นระบบ

3.1 ธ.ก.ส. สนับสนุนการจัดเก็บองค์ความรู้ในภาพรวมขององค์กร เช่น ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โครงสร้างเว็บไซต์ BAACnet ระบบคู่มือ/ระเบียบวิธีปฏิบัติ และเครือข่าย Internet เพื่อสนับสนุนระบบรองรับ เว็บไซต์ของแต่ละส่วนงาน

3.2 สำนักพัฒนาศูนย์การเรียนรู้ และ ฝ่ายพัฒนาระบบงานและสารสนเทศ (Admin) พัฒนาระบบ คลังความรู้ ธ.ก.ส. เพื่อใช้ในการจัดหมวดหมู่ความรู้ของ ธ.ก.ส. ให้เป็นระบบ ที่สืบค้นง่าย สะดวกต่อ การใช้งาน โดยวางโครงสร้างหมวดหมู่ความรู้รองรับการจัดเก็บองค์ความรู้อย่างเป็นระบบ และให้คำแนะนำ ช่วยเหลือส่วนงานต่างๆ ในการใช้งานระบบคลังความรู้ ธ.ก.ส. และจัดเก็บองค์ความรู้ในรูปแบบชุดวิชาใน ระบบ e-Learning เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ เนื้อหาวิชาที่สำคัญตามข้อกำหนดของ ธ.ก.ส. เพื่อนำองค์ความรู้ มาใช้ปฏิบัติการกิจตามทิศทางนโยบายที่มุ่งเน้น (ศึกษาขั้นตอนตามภาคผนวก 99 ภาคคำแนะนำการใช้งาน ระบบด้านคอมพิวเตอร์ 9904.01 คู่มือการใช้งานระบบคลังความรู้ ธ.ก.ส. และ 9904.02 คู่มือการดำเนิน กิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ (CoPs))

3.3 ทุกส่วนงานรวบรวมองค์ความรู้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ในกิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ (CoPs) ของส่วนงาน หรืออื่นๆ เพิ่มเติม นำมาจัดเก็บในระบบคลังความรู้ ตามหมวดหมู่ความรู้ เพื่อแลกเปลี่ยน แบ่งปัน และเผยแพร่องค์ความรู้ (ศึกษาขั้นตอนตามภาคผนวก 99 ภาคคำแนะนำการใช้งานระบบ ด้านคอมพิวเตอร์ 9904.01 คู่มือการใช้งานระบบคลังความรู้ ธ.ก.ส. และ 9904.02 คู่มือการดำเนินกิจกรรม ชุมชนนักปฏิบัติ (CoPs)) นอกจากนี้ ทุกส่วนงานยังมีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของส่วนงาน ในระบบเว็บไซต์ของแต่ละส่วนงาน

4. ประมวลและกลั่นกรองความรู้

4.1 สำนักพัฒนาศูนย์การเรียนรู้ และ ฝ่ายพัฒนาระบบงานและสารสนเทศ (Admin) ทำหน้าที่เป็น ผู้ดูแลระบบคลังความรู้ ธ.ก.ส. โดยประมวลกลั่นกรององค์ความรู้ให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ ทบทวนปรับปรุง หมวดหมู่ความรู้ให้มีมาตรฐาน ครบถ้วน เหมาะสม ควบคู่ไปกับการพัฒนาระบบคลังความรู้ให้มี ประสิทธิภาพ รองรับความต้องการของผู้ใช้งาน

4.2 ทุกส่วนงานประมวลและกลั่นกรองความรู้ของส่วนงานในระบบจัดเก็บองค์ความรู้ของส่วนงาน เช่น เว็บไซต์ส่วนงาน ฐานข้อมูล เอกสาร ระเบียบวิธีปฏิบัติ คู่มือคุณภาพ คู่มือปฏิบัติงาน องค์ความรู้ ของส่วนงานในระบบคลังความรู้ เพื่อกลั่นกรองให้ข้อมูล องค์ความรู้ แนวทางในการปฏิบัติงานครบถ้วน ได้มาตรฐาน และเป็นปัจจุบัน



กรณี สำนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และทุกส่วนงาน ดำเนินการประมวลและกลั่นกรองความรู้ในฐานข้อมูลและระบบจัดเก็บองค์ความรู้ในความรับผิดชอบ พบว่าต้องการปรับปรุงแก้ไของค์ความรู้ เช่น ปรับปรุงเนื้อหาความรู้ให้เป็นปัจจุบัน จัดหมวดหมู่องค์ความรู้ให้เหมาะสม จัดการความรู้ที่ไม่ใช้แล้ว ให้ผู้บริหารส่วนงานพิจารณาทบทวน ประมวลและกลั่นกรองความรู้ ให้ถูกต้องครบถ้วนเป็นปัจจุบัน และดำเนินการจัดการความรู้ ให้เป็นระบบ ตามขั้นตอนที่ 3

- * - **จุดควบคุม** พิจารณาการทบทวน ประมวลและกลั่นกรองความรู้ให้ถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน
- **ความถี่ในการควบคุม** ทุกครั้งที่มีการทบทวนฐานข้อมูล องค์ความรู้ เอกสาร วิธีปฏิบัติงาน
- **ระดับการควบคุม** ผู้บริหารส่วนงาน ประมวลและกลั่นกรองความรู้ให้มีความเหมาะสม ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน

5. เข้าถึงความรู้

ทุกส่วนงานสามารถเข้าสู่ระบบการจัดเก็บองค์ความรู้ต่างๆ ของธนาคาร เช่น ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบคู่มือวิธีปฏิบัติงาน/คู่มือคุณภาพ ธ.ก.ส. ระบบคลังความรู้ ธ.ก.ส. (ศึกษาขั้นตอนภาคผนวก 99 ภาคคำแนะนำการใช้งานระบบด้านคอมพิวเตอร์ 9904.01 คู่มือการใช้งานระบบคลังความรู้) และแหล่งเรียนรู้ต่างๆ เช่น ระบบ e-Learning เว็บไซต์ธนาคาร เว็บไซต์ส่วนงาน เว็บไซต์ : BAAC Academy/Knowledge Center/หอสมุด ธ.ก.ส./พิพิธภัณฑสถาน Line OA : BAAC Academy/BAAC Society BAAC Society for Facebook โดยส่วนงานที่รับผิดชอบระบบจัดเก็บองค์ความรู้ดังกล่าว ทำหน้าที่ในการสื่อสารประชาสัมพันธ์และพัฒนาวิธีการ ช่องทาง การเข้าถึงองค์ความรู้ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้งาน

6. แบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้

6.1 สำนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สนับสนุนการแลกเปลี่ยนแบ่งปันองค์ความรู้ ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดเก็บองค์ความรู้และพัฒนาช่องทางการเข้าถึงองค์ความรู้ เพื่อให้พนักงานทั่วทั้งองค์กรสามารถเรียนรู้และแลกเปลี่ยนแบ่งปันองค์ความรู้ เพื่อการปฏิบัติงานและต่อยอดสู่การสร้างสรรค์นวัตกรรม พร้อมทั้งกระตุ้นส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และแบ่งปันองค์ความรู้ ด้วยการดำเนินกิจกรรมสนับสนุนการเรียนรู้ทั่วทั้งองค์กร ภายใต้แผนงาน/โครงการในความรับผิดชอบ เช่น เวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (KM Day) กิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ (CoPs) กิจกรรม Knowledge Sharing โดยจัดทำสื่อองค์ความรู้ในรูปแบบต่างๆ เพื่อสื่อสารเผยแพร่ เช่น สื่อวีดิทัศน์ E-book Infographic บทความ ผ่านแหล่งเรียนรู้ที่หลากหลาย เช่น ระบบ e-Learning ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบคลังความรู้ ธ.ก.ส. เว็บไซต์สำนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ : BAAC Academy/Knowledge Center/หอสมุด ธ.ก.ส./พิพิธภัณฑสถาน Line OA : BAAC Academy

6.2 ทุกส่วนงานดำเนินการขับเคลื่อนงานด้านการจัดการความรู้ ด้วยการแลกเปลี่ยนแบ่งปันองค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน กระตุ้น สร้างแรงจูงใจ และบรรยากาศการเรียนรู้ โดยผู้นำการจัดการความรู้ (KM Leader) ในบทบาทต่างๆ ได้แก่ บทบาทผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญ วิทยากร ผู้บังคับบัญชา พี่เลี้ยง ทำหน้าที่ส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานร่วมกิจกรรมด้านการจัดการความรู้ทั่วทั้งองค์กร เช่น กิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ (CoPs) โดยองค์ความรู้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกิจกรรมฯ ต้องผ่านการตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน จากผู้บริหารส่วนงานก่อนเผยแพร่ และแบ่งปันองค์ความรู้ในระบบคลังความรู้ ธ.ก.ส. (ศึกษาขั้นตอนตามภาคผนวก 99 ภาคคำแนะนำการใช้งานระบบด้านคอมพิวเตอร์ 9904.01 คู่มือการใช้งานระบบคลังความรู้ ธ.ก.ส. และ 9904.02 คู่มือการดำเนินกิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ (CoPs))



- * - จุดควบคุม การตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนตามหัวข้อความรู้ที่กำหนด
- ความถี่ในการควบคุม ทุกครั้งที่เผยแพร่ แลกเปลี่ยน แบ่งปัน องค์ความรู้
- ระดับการควบคุม ผู้บริหารส่วนงานอนุมัติเผยแพร่องค์ความรู้

7. เรียนรู้และประเมินผล

7.1 ทุกส่วนงานที่ดำเนินการจัดการความรู้ นำองค์ความรู้ที่เกิดจากการจัดการความรู้ เช่น กิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ (CoPs) กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ องค์ความรู้ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) หรือจากระบบคลังความรู้ ธ.ก.ส. นำไปเรียนรู้และใช้ในการปฏิบัติงาน พัฒนาปรับปรุงงาน และต่อยอดองค์ความรู้ต่อเนื่อง

7.2 คณะอนุกรรมการนวัตกรรม วิจัยและพัฒนา คณะกรรมการจัดการความรู้ ส่งเสริม สนับสนุน และติดตามการรายงานผลความก้าวหน้าการดำเนินงานจัดการความรู้ของธนาคาร ประจำปีไตรมาส/ประจำปี เพื่อพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้อย่างต่อเนื่องเป็นระบบ

7.3 สำนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สำนักวิจัยและพัฒนานวัตกรรม และส่วนงานด้านพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน เช่น ฝ่ายพัฒนาลูกค้าและชุมชน สำนักพัฒนา SME และ Startup สำนักพัฒนาลูกค้าสถาบัน และองค์กรชุมชน ร่วมจัดทำรายงานผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ (SE-AM) ด้านการจัดการความรู้ และด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า เพื่อเชื่อมโยงการจัดการความรู้พนักงานสู่การส่งต่อองค์ความรู้ในการพัฒนาลูกค้าและชุมชนตามวิสัยทัศน์ ธ.ก.ส.

* - จุดควบคุม การประเมินผลครบถ้วนตามหลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ (Core Business Enablers) ของรัฐวิสาหกิจ ด้านการจัดการความรู้

- ความถี่ในการควบคุม ทุกครั้งที่ประเมินผล
- ระดับการควบคุม คณะอนุกรรมการนวัตกรรม วิจัยและพัฒนา คณะกรรมการจัดการความรู้ ควบคุมการประเมินผล ให้ครบถ้วนถูกต้อง



อภิธานศัพท์

คำศัพท์	ความหมาย
Knowledge management : KM	การจัดการความรู้ เป็นการรวบรวมองค์ความรู้ให้เป็นระบบ เพื่อให้พนักงานสามารถเข้าถึง เพื่อนำไปใช้เรียนรู้และพัฒนาตนเอง รวมทั้งใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสนับสนุนการดำเนินงานของธนาคาร กระบวนการจัดการความรู้ ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน ได้แก่ 1. การกำหนดองค์ความรู้ หมายถึง การกำหนดความรู้ ที่สำคัญต่อการดำเนินงานที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ ค่านิยม และเป้าหมาย ธ.ก.ส. 2. การสร้าง/แสวงหาความรู้ หมายถึง การสร้าง แสวงหา รวบรวมความรู้จากทั้งภายในและภายนอกองค์กร เช่น การสร้างความรู้ใหม่ แสวงหาความรู้ 3. การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ หมายถึง การวางแผนโครงสร้างความรู้ เพื่อรวบรวมและจัดการความรู้ให้เป็นระบบในฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้สามารถสืบค้นและนำไปใช้งานได้ง่าย 4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้ หมายถึง การประมวล และปรับปรุงรูปแบบองค์ความรู้ให้เป็นมาตรฐาน ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน 5. การเข้าถึงความรู้ หมายถึง การทำให้ผู้ใช้งานเข้าถึง องค์ความรู้ได้ง่าย ทันการณ์ และทั่วถึง เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ ระบบคลังความรู้ ธ.ก.ส. 6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ หมายถึง การแลกเปลี่ยน เรียนรู้ ทั้งภายในและภายนอกองค์กรด้วยวิธีการที่เหมาะสม 7. การเรียนรู้และประเมินผล หมายถึง การเรียนรู้เพื่อนำ องค์ความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงาน และประเมินผล เพื่อทบทวน ปรับปรุงองค์ความรู้ และการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง
Learning Repository : LR	ระบบคลังความรู้ ธ.ก.ส. เป็นระบบในการสร้าง จัดเก็บ จัดหมวดหมู่องค์ความรู้ให้ง่ายต่อการค้นหา และเป็นช่องทางการแบ่งปันองค์ความรู้ที่สำคัญ แนวปฏิบัติที่ดีสู่พนักงาน เพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงานและต่อยอดขยายผล



คำศัพท์	ความหมาย
Knowledge Center	เว็บไซต์ด้านการจัดการความรู้ของสำนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นแหล่งข้อมูลสนับสนุนการเรียนรู้ของพนักงาน โดยมีการเผยแพร่องค์ความรู้ ในรูปแบบที่หลากหลาย เช่น สื่อวีดิทัศน์ บทความ Infographic และเป็นแหล่งข้อมูล ข่าวสาร การสื่อสาร ประชาสัมพันธ์โครงการ/กิจกรรมด้านการจัดการความรู้ สามารถ เข้าใช้งานผ่านเครือข่าย Intranet และ Internet โดยสามารถ เชื่อมโยงการเข้าถึงระบบคลังความรู้ ธ.ก.ส.
Community of Practices : CoPs	ชุมชนนักปฏิบัติ เป็นกลุ่มพนักงานที่แลกเปลี่ยนความรู้ ปัญหา หรือความสนใจในหัวข้อใดหัวข้อหนึ่ง เพื่อเรียนรู้ร่วมกันจาก ประสบการณ์ ทักษะ ความรู้ความเชี่ยวชาญในกลุ่มพนักงาน เน้นการแลกเปลี่ยนวิธีปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best Practice) และ ขยายผลสู่การนำไปใช้ประโยชน์ต่อยอดเป็นผลงานนวัตกรรม และพัฒนาการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นกว่าเดิม
Best Practice	แนวปฏิบัติที่ดี เป็นวิธีปฏิบัติงานที่ทำให้ประสบความสำเร็จ หรือนำไปสู่ผลงานที่เป็นเลิศตามเป้าหมาย โดยรวบรวม จัดเก็บ วิธีปฏิบัติ ความรู้ และประสบการณ์ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดี เพื่อเผยแพร่ ต่อยอดการนำไปใช้
After Action Review : AAR	การทบทวนหลังปฏิบัติงาน เป็นเครื่องมือที่นำมาใช้ทบทวน กระบวนการทำงาน แลกเปลี่ยนประสบการณ์ ทั้งด้าน ความสำเร็จและปัญหาที่เกิดขึ้น โดยไม่กล่าวโทษ แต่เป็นการ ร่วมกันทบทวน สะท้อนกระบวนการทำงาน นำบทเรียนที่ได้จาก ความสำเร็จและปัญหาที่เกิดขึ้น มาพัฒนาการทำงานให้มี ประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น
Explicit Knowledge	ความรู้ทั่วไปหรือความรู้ชัดแจ้ง เป็นความรู้ที่สามารถรวบรวม ถ่ายทอดได้ โดยผ่านการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร เช่น ทฤษฎี คู่มือ เอกสาร ฐานความรู้ สารสนเทศ
Tacit Knowledge	ความรู้เฉพาะตัวหรือความรู้ที่ฝังในบุคคล เกิดจากประสบการณ์ พรสวรรค์ หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคลในการทำ ความ เข้าใจในสิ่งต่างๆ ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดหรือ ลายลักษณ์อักษรได้โดยง่าย เช่น ทักษะการทำงาน งานฝีมือ หรือการคิดเชิงวิเคราะห์ สามารถถ่ายทอดองค์ความรู้ผ่าน ระบบทีมข้ามสายงาน กิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ ระบบพี่เลี้ยง การสับเปลี่ยนงาน เวทีแลกเปลี่ยนความรู้



คำศัพท์	ความหมาย
Lesson learned	การถอดบทเรียน เป็นวิธีการหนึ่งของการจัดการความรู้ การดึงเอาความรู้จากการทำงาน ออกมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนางานของเราให้ดียิ่งขึ้น หรือเป็นการถอดความรู้ที่เกิดจากประสบการณ์ เกิดจากการฝึกฝน การปฏิบัติงาน จนเกิดทักษะและกลายเป็นความชำนาญ ความเชี่ยวชาญ ซึ่งเป็นเทคนิคเฉพาะตัวของแต่ละคน ออกมาในรูปแบบชุดความรู้ที่เป็นรูปธรรม และเกิดการเรียนรู้ร่วมกันของผู้เข้าร่วมกระบวนการ อันนำมาซึ่งการปรับวิธีคิด และเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานที่สร้างสรรค์และมีคุณภาพยิ่งขึ้น