



การเคหะแห่งชาติ
National Housing Authority

รายงาน

ผลผลิตของการจัดการความรู้
(Productivity of Knowledge Management)

ปี 2564

เรื่อง

การกำหนดกลยุทธ์เพื่อลดอาคารคงเหลือ

โดย

ฝ่ายกลยุทธ์การตลาดและพัฒนาผลิตภัณฑ์

การเคหะแห่งชาติ

ปี 2564

ผู้ทบทวน / ผู้อนุมัติ : 

นางสาวกนกพร แสงแก้ว

(ผู้อำนวยการฝ่ายกลยุทธ์การตลาดและพัฒนาผลิตภัณฑ์)

วันที่ 18 / ๗.๓. / 2564

สารบัญเรื่อง

	หน้า
ปก/ปกกรอง	1
สารบัญ	2
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมา	3
1.2 วัตถุประสงค์	3
1.3 ผลที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.4 กรอบแผนการดำเนินงานจัดการความรู้	3
บทที่ 2 การบ่งชี้และคัดเลือกความรู้ที่ต้องจัดการ	
2.1 ขอบเขตของ KM ประจำปี 2564	4
2.2 การคัดเลือกขอบเขต KM เพื่อจัดการ	4
2.3 การกำหนดเป้าหมายองค์ความรู้เพื่อจัดการ	5
บทที่ 3 การจัดการความรู้ เรื่อง กำหนดกลยุทธ์เพื่อลดอาคารคงเหลือ	
3.1 กระบวนการ (Work Process) ที่เกี่ยวข้อง	7
3.2 กลุ่มผู้เกี่ยวข้องภายในองค์กร	7
3.3 กลุ่มผู้เกี่ยวข้องภายนอกองค์กร (ผู้ใช้บริการ / Outsource)	7
3.4 ความรู้ที่จำเป็น (EK/ TK) ในกระบวนการ (Work process)	7
บทที่ 4 แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan)	
4.1 ขอบเขต KM เป้าหมาย KM และหน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม	8
4.2 วิธีการ/กิจกรรมที่ใช้ในการจัดการความรู้ระยะเวลา และงบประมาณ	8
บทที่ 5 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีต่อผลสำเร็จของการจัดการความรู้ และข้อเสนอแนะ	10
บทที่ 6 ผลการดำเนินงานการจัดการความรู้	13
บรรณานุกรม	16
ภาคผนวก	17
แบบฟอร์ม1 - ขอบเขต KM (KM Focus Areas) ของฝ่าย กต.	18
แบบฟอร์ม2 - การตัดสินใจเลือกขอบเขต KM ของฝ่าย กต.	19
แบบฟอร์ม 3 –เป้าหมาย KM (Desired State)	20
แบบฟอร์ม 4 – แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan)	21
ตามกระบวนการจัดการความรู้ (KM Process)	

บทที่ 1 บทนำ

1.1 ความเป็นมา

จากที่ กคช. ได้มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรใหม่ ในปี 2563 ซึ่งทำให้มีฝ่ายใหม่ ๆ เกิดขึ้น ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการทำงาน มีบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบในงานใหม่ๆ เกิดขึ้น และในส่วนของบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญ และประสบการณ์ในการทำงานที่ยาวนาน ก็ทยอยเกษียณอายุกันหลายท่าน

ดังนั้น ฝ่าย กต. จึงเห็นถึงความสำคัญและความจำเป็นที่จะต้องมีการสร้างองค์ความรู้ใหม่ ตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยงานใหม่ และมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันระหว่างบุคลากรที่จะเกษียณอายุกับบุคลากรในหน่วยงาน เพื่อจัดการความรู้ให้บุคลากรที่ต้องการองค์ความรู้ เข้าถึงและสามารถนำองค์ความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

เพื่อกำหนดความรู้และใช้ความรู้ในการแก้ไขปัญหาอาคารคงเหลือของ กคช. ทำให้ยอดขยายเพิ่มขึ้น และลดหน่วยคงเหลือโครงการที่อยู่อาศัยของ กคช.

1.3 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- Best Practice for NHA เรื่อง
- Lesson learned for NHA เรื่อง
- Knowledge for NHA เรื่อง การกำหนดกลยุทธ์เพื่อลดอาคารคงเหลือ
- New Research / Products / Services เรื่อง
- New Successors ด้าน จำนวน คน

1.4 กรอบแผนการดำเนินงานจัดการความรู้ กคช. ประจำปี 2564

กรอบแผนการดำเนินงาน	
ไตรมาสที่ 1 (ก.พ. - มี.ค.2564)	การปั่งชี้ KM และกำหนดเป้าหมายผลผลิตของKMโดยกำหนดให้ลดหน่วยคงเหลือโครงการเป้าหมายในปีที่ผ่านมาลดลงร้อยละ 5
ไตรมาสที่ 2 (มี.ค. - เม.ย.2564)	วางแผนทาง จัดทำแผนปฏิบัติการ โดยนำเสนอแบบฟอร์ม 1 - ขอบเขต KM (KM Focus Areas) ของฝ่าย/คณะ,แบบฟอร์มที่ 2 - การตัดสินใจเลือกขอบเขต KM ของฝ่าย/คณะและแบบฟอร์มที่ 3 - เป้าหมาย KM (Desired State) มายัง พบ.ทบ.ภายในวันที่ 30 เมษายน2564
ไตรมาสที่ 3 (เม.ย.-มิ.ย. 2564)	ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ
ไตรมาสที่ 4 (ก.ค.-ส.ค. 2564)	ประเมินผล/สรุป โดยดำเนินการแล้วเสร็จภายในวันที่ 16 สิงหาคม 2564 และนำเสนอสรุปเล่มรายงานตามไฟล์ NHA_KMreport_template 64 ซึ่งผ่านการลงนามรับรองจาก ผู้อำนวยการฝ่าย/หัวหน้าคณะมายัง พบ.ทบ. ภายในวันที่ 31 สิงหาคม 2564

บทที่ 2 การบ่งชี้และคัดเลือกความรู้ที่ต้องจัดการ

2.1 ขอบเขตของ KM ประจำปี 2564

ขอบเขต KM ที่มุ่งเน้นและประโยชน์ของการทำ KM ในหัวข้อนี้ ที่ stakeholders ต่างๆ ของ กคช. จะได้รับ เป็นดังนี้

ขอบเขต KM ที่มุ่งเน้น	ประโยชน์ของการทำ KM ในหัวข้อนี้ ที่ stakeholders ต่างๆ ของ กคช. จะได้รับ
1. กำหนดกลยุทธ์เพื่อลดอาคารคองเหลือ ทำให้มีรายได้เพิ่มขึ้น บริหารทรัพย์สินให้มีมูลค่าเพิ่มขึ้น	1) กคช. มีรายได้เพิ่มขึ้น บริหารทรัพย์สินให้มีมูลค่าเพิ่มขึ้น 2) กคช. สามารถลดภาระหนี้สินและบริหารงบประมาณให้มีประสิทธิภาพ 3) กคช. มีภาพลักษณ์ใหม่ ในด้านดิจิทัล 4) บุคลากรในองค์กรมีกลยุทธ์ แนวทาง และกระบวนการในการปฏิบัติงานขายที่เหมาะสมในแต่ละโครงการ 5) บุคลากรได้รับการสนับสนุนในด้านต่างๆ ที่ช่วยส่งเสริมให้พนักงานขายสามารถขายได้มากขึ้น เช่น โปรโมชัน นโยบายจ่ายค่าตอบแทนในการขาย เป็นต้น 6) ลูกค้าเชิงพาณิชย์ ได้รับสินค้าและบริการตามกำหนดและมีคุณภาพที่ได้มาตรฐาน 7) ลูกค้าเชิงสังคม ได้รับสินค้าและบริการตามกำหนดและมีคุณภาพที่ได้มาตรฐาน ในราคาที่สามารถจับต้องได้ 8) ผู้กำกับดูแล (สคร. พม. สงป.) ได้รับความมั่นใจในการดำเนินงานของ กคช. 9) ผู้ถือหุ้น (สคร.) และสถาบันการเงินได้รับความมั่นใจในผลประกอบการของ กคช.

หมายเหตุ: ดำเนินการแล้วเสร็จภายในวันที่ 30 เมษายน 2564

2.2 การคัดเลือกขอบเขต KM เพื่อจัดการ

เกณฑ์การกำหนดขอบเขต KM	ขอบเขต KM ที่ 1 การกำหนดกลยุทธ์เพื่อลดอาคารคองเหลือ
1. สอดคล้องกับทิศทางและยุทธศาสตร์(จำเป็นต่อการดำเนินยุทธศาสตร์ขององค์กร)	SO1 : การพัฒนาที่อยู่อาศัยสำหรับผู้มีรายได้น้อยให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี
2. ความรู้เป็น core competency ของ กคช.(จำเป็นต่อความยั่งยืนขององค์กร)	CC1: เป็นหน่วยงานที่มีความชำนาญในการพัฒนาที่อยู่อาศัยสำหรับผู้มีรายได้น้อยตามนโยบายรัฐบาล

3. ความรู้เป็นนวัตกรรมใหม่ๆ	ความรู้นี้อาจนำไปสู่นวัตกรรมใหม่ๆ เช่น เพิ่มช่องทางการขาย จอง ทำสัญญา เบ็ดเสร็จผ่านช่องทางออนไลน์ การให้บริการเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (One Stop Service) เป็นต้น
4. ต้องทำ คนส่วนใหญ่ในองค์กรต้องการ	เฉพาะบุคลากรของฝ่าย กต., บข., ชข.1-4 ต้องการความรู้นี้
5. ความรู้สามารถนำมาใช้แก้ปัญหาต่างๆ ได้	แก้ปัญหาได้เฉพาะด้านการกำหนดกลยุทธ์เพื่อลดอาคารคงเหลือ ทำให้มีรายได้เพิ่มขึ้น บริหารทรัพย์สินให้มีมูลค่าเพิ่มขึ้น
6. เป็นความรู้ที่ต้องจัดการอย่างเร่งด่วน (เป็น Tacit Knowledge ของผู้ที่จะเกษียณอายุ และยังสามารถใช้ต่อเนื่องได้ในอนาคต)	หน่วยคงเหลือเป็นทั้งตัวชี้วัดที่ กคช. ต้องดำเนินการและแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน
7. เป็นความรู้ที่จำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจในอนาคต	ใช่ เพราะ จำนวนหน่วยคงเหลือที่มีจำนวนมาก เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาโครงการที่อยู่อาศัยในอนาคต
8. เป็นความรู้ที่ใช้ในการแข่งขันทางธุรกิจ หรือ เพิ่ม Competitive Advantage หรือ Work Efficiency	เป็นความรู้ที่เพิ่ม Competitive Advantage ในด้านการกำหนดกลยุทธ์และการขายที่ตรงใจลูกค้า โดยมีจุดเด่นที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว
9. เป็นความรู้ที่ใช้ในการทำงานในจุดที่ต้องควบคุม (Control point) หรือ ขั้นตอนที่มีความเสี่ยง (Critical step)	ความรู้นี้เป็นเรื่องสำคัญที่ต้องควบคุม เพราะ การกำหนดกลยุทธ์และการดำเนินการตามกลยุทธ์ ต้องใช้งบประมาณและบุคลากร ดังนั้น จึงต้องควบคุมการกำหนดกลยุทธ์ให้เหมาะสมกับแต่ละโครงการ
10. ความรู้อื่นๆ ระบุ	ไม่มี

หมายเหตุ: ดำเนินการแล้วเสร็จภายในวันที่ 30 เมษายน 2564

2.3 การกำหนดเป้าหมายองค์ความรู้เพื่อจัดการ

ขอบเขต KM(KM Focus Area) คือ การกำหนดกลยุทธ์เพื่อลดอาคารคงเหลือ ทำให้มีรายได้เพิ่มขึ้น บริหารทรัพย์สินให้มีมูลค่าเพิ่มขึ้น	
เป้าหมายKM (Desired State)	หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม
เป้าหมาย KMที่ 1 : ได้คู่มือปฏิบัติงาน การกำหนดกลยุทธ์เพื่อลดอาคารคงเหลือ	1.1 ระยะเวลาจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน การกำหนดกลยุทธ์เพื่อลดอาคารคงเหลือ แล้วเสร็จ : ภายในเดือน มิถุนายน 2564
เป้าหมาย KMที่ 2 : หน่วยคงเหลือลดลง	2.1 จำนวนโครงการที่มีหน่วยคงเหลือลดลง : อย่างน้อย 3 โครงการ
เป้าหมาย KM ที่องค์กรต้องการทำ : 1 และ 2 เหตุผลในการคัดเลือกองค์ความรู้ :	

การกำหนดกลยุทธ์เพื่อลดอาคารคงเหลือ เป็นองค์ความรู้ที่สำคัญและจำเป็น เนื่องจากการลดหน่วยคงเหลือเป็นตัวชี้วัดขององค์กร นอกจากนี้ กคช. ในปัจจุบันยังมีปัญหาด้านอาคารคงเหลือ ดังนั้น กคช. จึงต้องเร่งดำเนินการลดหน่วยคงเหลือ และแก้ไขปัญหาหน่วยคงเหลือ เพื่อสร้างรายได้เพิ่มขึ้น บริหารทรัพย์สินให้มีมูลค่าเพิ่มขึ้น ลดภาระหนี้สินและบริหารงบประมาณให้มีประสิทธิภาพ

หมายเหตุ: ดำเนินการแล้วเสร็จภายในวันที่ 30 เมษายน 2564

บทที่ 3 การจัดการความรู้ เรื่อง กำหนดกลยุทธ์เพื่อลดอาคารคงเหลือ

3.1 กระบวนการงาน (Work Process) ที่เกี่ยวข้อง

1. กระบวนการบริหารงานขาย
2. กระบวนการผลิตสื่อโฆษณา
3. กระบวนการขอยื่นสินเชื่อ
4. กระบวนการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสนับสนุนการตลาดและการขาย
5. กระบวนการรับชำระเงินจากลูกค้า
6. กระบวนการประชาสัมพันธ์
7. กระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า
8. กระบวนการส่งมอบที่อยู่อาศัยให้กับผู้อยู่อาศัย

3.2 กลุ่มผู้เกี่ยวข้องภายในองค์กร

1. ผู้บริหารและบุคลากรในฝ่ายต่างๆ ประกอบด้วย กต., บข., ชช. 1-4, สน., ทน., บข., สก.

3.3 กลุ่มผู้เกี่ยวข้องภายนอกองค์กร

1. ลูกค้าเชิงพาณิชย์
2. ลูกค้าเชิงสังคม
3. ตัวแทนขาย

3.4 ความรู้ที่จำเป็น (EK/ TK) ในกระบวนการงาน (Work Process)

ความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge)

1. คู่มือการปฏิบัติงาน
2. ไฟล์ข้อมูล/ภาพ/เสียง/VDO
3. แหล่งความรู้ (Knowledge Base) เช่น Google, Wikipedia เป็นต้น

ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge)

ไม่มี

บทที่ 4 แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan)

4.1 ขอบเขต KM เป้าหมาย KM และหน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม

ขอบเขต KM

การกำหนดกลยุทธ์เพื่อลดอาคารคงเหลือ ทำให้มีรายได้เพิ่มขึ้น บริหารทรัพย์สินให้มีมูลค่าเพิ่มขึ้น

เป้าหมาย KM (Desired State) :

1. ได้คู่มือปฏิบัติงาน การกำหนดกลยุทธ์เพื่อลดอาคารคงเหลือ
2. หน่วยคงเหลือลดลง

หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม :

- 1.1 ระยะเวลาจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน การกำหนดกลยุทธ์เพื่อลดอาคารคงเหลือ แล้วเสร็จ : ภายในเดือน มิถุนายน 2564
- 2.1 จำนวนโครงการที่มีหน่วยคงเหลือลดลง : อย่างน้อย 3 โครงการ

4.2 วิธีการ/กิจกรรมที่ใช้ในการจัดการความรู้ระยะเวลา และงบประมาณ

แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) ตามกระบวนการจัดการความรู้ (KM Process) กำหนดวิธีการ/กิจกรรมที่ใช้ในการจัดการความรู้ โดยกระบวนการจัดการความรู้ของ กคช. ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน ดังนี้

คำอธิบาย 7 ขั้นตอนของการจัดการความรู้	
1. การบ่งชี้ความรู้	การเลือกหัวข้อความรู้ที่ตอบสนองวิสัยทัศน์/ พันธกิจ/ เป้าหมาย การดำเนินงานขององค์กร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้น เราจำเป็นต้องรู้อะไร ขณะนี้เรามีความรู้ อะไรบ้าง, อยู่ในรูปแบบใด, อยู่ที่ใคร
2. การสร้างและแสวงหาความรู้	การสร้างความรู้ใหม่ แสวงหาความรู้จากภายนอกรักษาความรู้เก่า กำจัดความรู้ที่ใช้ไม่ได้แล้ว
3. การจัดความรู้ให้เป็นระบบ	การวางโครงสร้างความรู้ เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเก็บความรู้ อย่างเป็นระบบในอนาคต
4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้	การทำให้มั่นใจว่า ความรู้ที่จัดการนั้นมีความถูกต้อง เชื่อถือได้, การปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐาน, ใช้ภาษาเดียวกัน, ปรับปรุงเนื้อหาให้สมบูรณ์
5. การเข้าถึงความรู้	เป็นการทำให้ผู้ใช้ความรู้เข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่ายและสะดวก เช่น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT), Web board ,บอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น
6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้	Explicit Knowledge เช่น เอกสาร, ฐานข้อมูล, เทคโนโลยีสารสนเทศ

	Tacit Knowledgeระบบ ทีมข้ามสายงาน, กิจกรรมกลุ่มคุณภาพและนวัตกรรม, ชุมชนแห่งการเรียนรู้, ระบบพี่เลี้ยง, การสับเปลี่ยนงาน, การยืมตัว, เวทีแลกเปลี่ยนความรู้
7. การเรียนรู้	การเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของงาน เช่นเกิดระบบการเรียนรู้จาก สร้างองค์ความรู้--> นำความรู้ไปใช้-->เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่ และหมุนเวียนต่อไปอย่างต่อเนื่อง

บทที่ 5 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีต่อผลสำเร็จของการจัดการความรู้ และข้อเสนอแนะ

สรุปวิเคราะห์ปัจจัยที่มีต่อผลสำเร็จของการจัดการความรู้และข้อเสนอแนะ โดยนำข้อมูลมาสรุปรายงานผล ดังนี้

- สรุปการดำเนินการเทียบกับวัตถุประสงค์/เป้าหมาย/ตัวชี้วัด
- บทเรียนความสำเร็จที่เกิดขึ้น
- ปัจจัยที่ทำให้เกิดผลสำเร็จ
- จุดที่ต้องการปรับปรุงแก้ไข
- ระบุความเปลี่ยนแปลงที่เห็นได้อย่างชัดเจน เป็นรูปธรรม เช่น
 - การเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรมของบุคลากร
 - ประโยชน์ที่ได้จากการจัดการความรู้
 - การนำความรู้ใหม่ๆ ไปใช้ต่อยอดในการทำงานต่อไป ฯลฯ

สรุปการดำเนินการเทียบกับวัตถุประสงค์/เป้าหมาย/ตัวชี้วัด

วัตถุประสงค์ของการจัดการความรู้ ในรายงานผลผลิตของการจัดการความรู้ ฉบับนี้ คือ เพื่อกำหนดความรู้และใช้ความรู้ในการแก้ไขปัญหาอาคารคงเหลือของ กคช. ทำให้ยอดขายเพิ่มขึ้น และลดหน่วยคงเหลือโครงการที่อยู่อาศัยของ กคช.

จากวัตถุประสงค์ข้างต้น ได้กำหนดขอบเขต KM เป้าหมาย KM (Desire State) และหน่วยที่วัดผลได้ เป็นรูปธรรม โดยมีรายละเอียดและผลการดำเนินงาน ดังนี้

ขอบเขต KM : กำหนดกลยุทธ์เพื่อลดอาคารคงเหลือ

เป้าหมาย KM (Desired State)	หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม	ผลการดำเนินงาน
เป้าหมาย KM ที่ 1 : ได้คู่มือปฏิบัติงาน การกำหนดกลยุทธ์เพื่อลดอาคารคงเหลือ	1.1 ระยะเวลาจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน การกำหนดกลยุทธ์เพื่อลดอาคารคงเหลือแล้วเสร็จ : ภายในเดือนมิถุนายน 2564	1.1 ระยะเวลาจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน การกำหนดกลยุทธ์เพื่อลดอาคารคงเหลือ : แล้วเสร็จวันที่ 27 พฤษภาคม 2564
เป้าหมาย KM ที่ 2: หน่วยคงเหลือลดลง	2.1 จำนวนโครงการที่มีหน่วยคงเหลือลดลง : อย่างน้อย 3 โครงการ	2.1 จำนวนโครงการที่มีหน่วยคงเหลือลดลง : 4 โครงการ

สรุปแล้ว ผลการดำเนินการเป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย KM ที่กำหนด โดยมีผลการดำเนินงานที่ดีกว่าที่กำหนดในเป้าหมาย KM ที่ 1 และ KM ที่ 2

บทเรียนความสำเร็จที่เกิดขึ้น

จากการดำเนินการตามแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) และผลการดำเนินการ พบว่า บทเรียนความสำเร็จที่เกิดขึ้น เป็นดังนี้

1. สภาพสินค้าไม่พร้อมขาย ต้องปรับปรุงซ่อมแซมก่อนนำออกขาย ทำให้ลูกค้าชะลอการตัดสินใจซื้อ ดังนั้น ต้องซ่อมแซมอาคารให้พร้อมอยู่อาศัย และส่งมอบให้ลูกค้าได้ทันตามกำหนด
2. ส่วนใหญ่อาคารคงเหลือแนวสูง จะเหลือห้องอยู่ที่ชั้น 4-5 เนื่องจากเป็นอาคารไม่มีลิฟท์ ไม่ตอบสนองความต้องการของกลุ่มลูกค้าในปัจจุบัน ดังนั้น จึงต้องจัดโปรโมชั่นสร้างแรงจูงใจให้ลูกค้าตัดสินใจซื้ออาคารแนวสูงห้องที่อยู่ชั้น 4-5

ปัจจัยที่ทำให้เกิดผลสำเร็จ

ผลสำเร็จของการดำเนินการตามแผนการจัดการความรู้ เกิดจากปัจจัยที่ทำให้เกิดผลสำเร็จ ดังนี้

1. การจัดตั้งสำนักงานขายประจำโครงการและนำเทคโนโลยีมาช่วยในการขาย
2. การซ่อมแซมอาคารให้พร้อมอยู่อาศัย และส่งมอบให้ลูกค้าได้ทันตามกำหนด
3. การจัดโปรโมชั่นสร้างแรงจูงใจให้ลูกค้าตัดสินใจซื้ออาคารแนวสูงห้องที่อยู่ชั้น 4-5

จุดที่ต้องการปรับปรุงแก้ไข

เมื่อพิจารณาการดำเนินการตามแผนการจัดการความรู้ และผลการดำเนินการ มีจุดที่ต้องการปรับปรุงแก้ไข ดังนี้

1. ไม่มีพนักงานขายประจำโครงการ บางโครงการอยู่ห่างจาก สคจ./สคส. ทำให้ลูกค้าไม่ได้รับสะดวกในการให้บริการ
2. สภาพโครงการไม่พร้อมขาย เช่น สภาพห้องของหน่วยคงเหลือชำรุดทรุดโทรม ไม่พร้อมเข้าอยู่อาศัย เป็นต้น
3. สภาพภูมิทัศน์ด้านหน้าโครงการไม่ดึงดูดใจลูกค้า เช่น ป้ายชื่อโครงการชำรุด บ่อขี้เถ้าชำรุด มีต้นไม้ขึ้นรกปกคลุม สภาพสีของอาคารซีด หลุดร่อน เป็นต้น
4. โครงการส่วนใหญ่ ไม่มีป้ายโฆษณาหน้าโครงการ หมายเลขโทรศัพท์ และช่องทางติดต่อ ที่เป็นป้ายถาวร
5. การก่อสร้างโครงการมีความล่าช้า ไม่แล้วเสร็จตามกำหนด ทำให้ลูกค้าเปลี่ยนใจไม่ซื้อและขอยกเลิกสัญญาขอรับเงินคืน

ความเปลี่ยนแปลงที่เห็นได้อย่างชัดเจน เป็นรูปธรรม

ตั้งแต่เริ่มดำเนินการตามแผนการจัดการความรู้ ถึง ณ ปัจจุบัน พบว่า มีความเปลี่ยนแปลงที่เห็นได้อย่างชัดเจน เป็นรูปธรรม คือ

1. ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจในการวางแผนกลยุทธ์เพื่อลดอาคารคงเหลือและนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติได้เป็นอย่างดี
2. มีการซ่อมแซมสินค้าให้พร้อมขายและเข้าอยู่อาศัย

3. โครงการที่ต้องการลดหน่วยคงเหลือ ขึ้นป้ายถาวรแสดงชื่อโครงการ โปรโมชั่น หมายเลขโทรศัพท์ และช่องทางติดต่อ
4. โครงการใหม่ ก่อสร้างแล้วเสร็จตามกำหนด รูปแบบอาคารมีความทันสมัย การก่อสร้างมีคุณภาพ สภาพโครงการน่าอยู่อาศัย

บทที่ 6 ผลการดำเนินงานการจัดการความรู้

ผลการดำเนินงานการจัดการความรู้ สรุปได้เป็นหัวข้อต่างๆ ดังนี้

- การดำเนินการและผลการดำเนินการตามแผนการจัดการความรู้
- องค์ความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้
- ผลจากการนำองค์ความรู้ไปใช้
- สรุปผลการดำเนินงาน
- ข้อเสนอแนะเพื่อดำเนินการขั้นต่อไป

การดำเนินการและผลการดำเนินการตามแผนการจัดการความรู้ :

กรอบขั้นตอน การจัดการ ความรู้	กิจกรรม/วิธีการสู่ความสำเร็จ	ผลการดำเนินการ
1. การบ่งชี้ ความรู้	1.1 ค้นหาและสรุปข้อมูล	ได้สรุปข้อมูลการลดอาคารคงเหลือ
	1.2 ระบุความรู้ที่จำเป็น	ได้สรุปโครงสร้างองค์ความรู้
2. การสร้างและ แสวงหาความรู้	2.1 สร้างความรู้	ได้ผังกระบวนการและรายละเอียดอื่นๆ
	2.2 แสวงหาความรู้	ได้ชุดความรู้ที่เป็นทฤษฎี หลักการ แนวคิด
3. การจัดความรู้ ให้เป็นระบบ	3.1 รวบรวมและจัดทำเอกสาร/ ไฟล์องค์ความรู้	ได้ไฟล์คู่มือการปฏิบัติงานการกำหนดกลยุทธ์เพื่อลดอาคาร คงเหลือที่รวบรวมไว้ใน Data 2
4. การประมวล และกลั่นกรอง ความรู้	4.1 คณะทำงาน/ผู้ให้คำแนะนำ ตรวจสอบและกลั่นกรองความรู้ รวมทั้งจัดเก็บองค์ความรู้	ได้ไฟล์คู่มือการปฏิบัติงานการกำหนดกลยุทธ์เพื่อลดอาคาร คงเหลือที่ตรวจสอบและกลั่นกรองแล้ว
5. การเข้าถึง ความรู้	5.1 ลงระบบ Intranet ของฝ่าย และแจ้งผู้เกี่ยวข้อง	ได้ไฟล์คู่มือชุดความรู้ที่อยู่บน Intranet เพื่อถ่ายทอด ความรู้
6. การแบ่งปัน แลกเปลี่ยน ความรู้	6.1 จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยน เรียนรู้	ได้หัวข้อ/ประเด็นแลกเปลี่ยนเรียนรู้
	6.2 จัดทำเล่มองค์ความรู้	ได้เล่มคู่มือปฏิบัติงานการกำหนดกลยุทธ์ลดอาคารคงเหลือ
7. การเรียนรู้	7.1 กำหนดกลยุทธ์ การลด อาคารคงเหลือ	ได้แผนกลยุทธ์การลดอาคารคงเหลือ
	7.2 ติดตามผลการลดอาคาร คงเหลือ	ได้รายงานสรุปอาคารคงเหลือที่ลดลงตามแผน

	7.3 สรุปสิ่งที่ได้เรียนรู้ ปรับปรุงองค์ความรู้และจัดเก็บเข้าคลังความรู้	ได้คู่มือปฏิบัติงานการกำหนดกลยุทธ์ลดอาคารคงเหลือ ที่ปรับปรุงให้สอดคล้องกับงานในปัจจุบัน
	7.4 ปรับคลังความรู้ให้เหมาะสม	

องค์ความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ :

คู่มือปฏิบัติงานการกำหนดกลยุทธ์เพื่อลดอาคารคงเหลือ

ผลจากการนำองค์ความรู้ไปใช้

1. ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจในการวางแผนกลยุทธ์เพื่อลดอาคารคงเหลือและนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติได้เป็นอย่างดี
2. ได้กลยุทธ์และแนวทางในการลดอาคารคงเหลืออย่างมีประสิทธิภาพ
3. หน่วยคงเหลือลดลงอย่างน้อยตามเป้าหมายที่กำหนด

สรุปผลการดำเนินงาน

ขอบเขต KM : กำหนดกลยุทธ์เพื่อลดอาคารคงเหลือ

เป้าหมาย KM (Desired State)	หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม	ผลการดำเนินงาน
เป้าหมาย KM ที่ 1 : ได้คู่มือปฏิบัติงาน การกำหนดกลยุทธ์เพื่อลดอาคารคงเหลือ	1.1 ระยะเวลาจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน การกำหนดกลยุทธ์เพื่อลดอาคารคงเหลือแล้วเสร็จ : ภายในเดือนมิถุนายน 2564	1.1 ระยะเวลาจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน การกำหนดกลยุทธ์เพื่อลดอาคารคงเหลือ : แล้วเสร็จวันที่ 27 พฤษภาคม 2564
เป้าหมาย KM ที่ 2: หน่วยคงเหลือลดลง	2.1 จำนวนโครงการที่มีหน่วยคงเหลือลดลง : อย่างน้อย 3 โครงการ	2.1 จำนวนโครงการที่มีหน่วยคงเหลือลดลง : 4 โครงการ

สรุปแล้ว ผลการดำเนินการเป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย KM ที่กำหนด โดยมีผลการดำเนินงานที่ดีกว่าที่กำหนดในเป้าหมาย KM ที่ 1 และ KM ที่ 2

ข้อเสนอแนะเพื่อดำเนินการขั้นต่อไป

1. ผู้บริหารควรให้การส่งเสริม สนับสนุน และให้คำปรึกษา รวมทั้งผลักดันนโยบายเร่งด่วน ในกรณีมีเหตุฉุกเฉินและจำเป็น เกี่ยวกับการดำเนินงานลดอาคารคงเหลือ
2. ควรซ่อมแซมสินค้าให้พร้อมขายและสามารถเข้าอยู่อาศัยทันที หลังจากส่งมอบอาคารแล้ว

3. ควรจัดทำป้ายถาวรแสดงชื่อโครงการ โปรมอชั่น หมายเลขโทรศัพท์ และช่องทางติดต่อทั้งออนไลน์และออฟไลน์ สำหรับโครงการที่ต้องการลดหน่วยคงเหลือ
4. ควรออกแบบรูปแบบอาคารให้ทันสมัย
5. ควรดำเนินการก่อสร้างโครงการที่อยู่อาศัยใหม่ ให้มีคุณภาพและได้มาตรฐาน รวมทั้งก่อสร้างให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา
6. ควรจัดภูมิทัศน์ของโครงการให้มีสภาพน่าอยู่อาศัย
7. ควรจัดให้มีการจ่ายค่าตอบแทนการขายให้กับผู้ส่งเสริม สนับสนุน และแนะนำการขายให้กับ กคช.

หมายเหตุ: ดำเนินการแล้วเสร็จภายในวันที่ 16 สิงหาคม 2564


บรรณานุกรม (โปรดระบุ ถ้ามี)

ตัวอย่าง บรรณานุกรม เช่น เอกสาร ตำรา บทความ ที่ท่านสืบค้นหา เป็น explicit knowledge ของหัวข้อความรู้ที่จัดการ


ภาคผนวก

แบบฟอร์มที่ใช้ในการจัดการความรู้


แบบฟอร์ม 1 ขอบเขต KM : KM Focus Area

แบบฟอร์ม 1- ขอบเขต KM (KM Focus Areas) ของฝ่ายกลยุทธ์การตลาดและพัฒนาผลิตภัณฑ์					
ขอบเขต KM ที่ (KM Focus Areas)	ประโยชน์ที่จะได้รับจากขอบเขต KM ที่มีต่อ				
	องค์กร กคช.	บุคลากรในองค์กร	ลูกค้าเชิงพาณิชย์	ลูกค้าเชิงสังคม	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ (โปรดระบุ)
1. การกำหนดกลยุทธ์เพื่อลดอาคาร คงเหลือ ทำให้มีรายได้เพิ่มขึ้น บริหาร ทรัพย์สินให้มีมูลค่าเพิ่มขึ้น	1.1 รายได้เพิ่มขึ้น บริหาร ทรัพย์สินให้มีมูลค่าเพิ่มขึ้น 1.2 ลดภาระหนี้สินและ บริหารงบประมาณให้มี ประสิทธิภาพ 1.3 กคช. มีภาพลักษณ์ใหม่ ในด้านดิจิทัล	1.1 มีกลยุทธ์ แนวทาง และกระบวนการในการ ปฏิบัติงานขายที่ เหมาะสมในแต่ละ โครงการ 1.2 ได้รับการสนับสนุน ในด้านต่างๆ ที่ช่วย ส่งเสริมให้พนักงานขาย สามารถขายได้มากขึ้น เช่น โปรโมชัน นโยบาย จ่ายค่าตอบแทนในการ ขาย เป็นต้น	1.1 ลูกค้าได้รับสินค้า และบริการตาม กำหนดและมีคุณภาพ ที่ได้มาตรฐาน	1.1 ลูกค้าได้รับสินค้า และบริการตาม กำหนดและมีคุณภาพ ที่ได้มาตรฐาน ในราคา ที่สามารถจับต้องได้	1.1 ผู้กำกับดูแล (สคร. พม. สงป.) ได้รับความ มั่นใจในการดำเนินงานของ กคช. 1.2 ผู้ถือหุ้น (สคร.) และสถาบันการเงินได้รับ ความมั่นใจในผลประกอบการของ กคช.
<p>ผู้ทบทวน / ผู้อนุมัติ :  (ผู้อำนวยการฝ่ายกลยุทธ์การตลาดและพัฒนาผลิตภัณฑ์)</p> <p>วันที่ 18 / 11 / 2564</p>					

แบบฟอร์ม 2 การตัดสินใจเลือกขอบเขต KM

แบบฟอร์ม 2 - การตัดสินใจเลือกขอบเขต KM ของฝ่ายกลยุทธ์การตลาดและพัฒนาผลิตภัณฑ์	
เกณฑ์การกำหนดขอบเขต KM	ขอบเขต KM ที่ 1 การกำหนดกลยุทธ์เพื่อลดอาคารคงเหลือ ทำให้มีรายได้เพิ่มขึ้น บริหารทรัพยากรให้มีมูลค่าเพิ่มขึ้น
1. สอดคล้องกับทิศทางและยุทธศาสตร์(จำเป็นต่อการดำเนินยุทธศาสตร์ขององค์กร)	SO1 : การพัฒนาที่อยู่อาศัยสำหรับผู้มีรายได้น้อยให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี
2. ความรู้เป็น core competency ของ กคช.(จำเป็นต่อความยั่งยืนขององค์กร)	CC1: เป็นหน่วยงานที่มีความชำนาญในการพัฒนาที่อยู่อาศัยสำหรับผู้มีรายได้น้อยตามนโยบายรัฐบาล
3. ความรู้เป็นนวัตกรรมใหม่ๆ	ความรู้นี้อาจนำไปสู่นวัตกรรมใหม่ๆ เช่น เพิ่มช่องทางการขาย จอง ทำสัญญา เบ็ดเสร็จผ่านช่องทางออนไลน์ การให้บริการเบ็ดเสร็จในจุดเดียว (One Stop Service) เป็นต้น
4. ต้องทำ คนส่วนใหญ่ในองค์กรต้องการ	เฉพาะบุคลากรของฝ่าย กต., บข., ชข.1-4 ต้องการความรู้นี้
5. ความรู้สามารถนำมาใช้แก้ปัญหาต่างๆ ได้	แก้ปัญหาได้เฉพาะด้านการกำหนดกลยุทธ์เพื่อลดอาคารคงเหลือ ทำให้มีรายได้เพิ่มขึ้น บริหารทรัพยากรให้มีมูลค่าเพิ่มขึ้น
6. เป็นความรู้ที่ต้องจัดการอย่างเร่งด่วน (เป็น Tacit Knowledge ของผู้ที่จะเกษียณอายุ และยังสามารถใช้ต่อเนื่องได้ในอนาคต)	หน่วยคงเหลือเป็นทั้งตัวชี้วัดที่ กคช. ต้องดำเนินการและแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน
7. เป็นความรู้ที่จำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจในอนาคต	ใช่ เพราะ จำนวนหน่วยคงเหลือที่มีจำนวนมาก เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาโครงการที่อยู่อาศัยในอนาคต
8. เป็นความรู้ที่ใช้ในการแข่งขันทางธุรกิจ หรือ เพิ่ม Competitive Advantage หรือ Work Efficiency	เป็นความรู้ที่เพิ่ม Competitive Advantage ในด้านการกำหนดกลยุทธ์และการขายที่ตรงใจลูกค้า โดยมีจุดเด่นที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว
9. เป็นความรู้ที่ใช้ในการทำงานในจุดที่ต้องควบคุม (Control point) หรือ ขั้นตอนที่มีความเสี่ยง (Critical step)	ความรู้นี้เป็นเรื่องสำคัญที่ต้องควบคุม เพราะ การกำหนดกลยุทธ์และการดำเนินการตามกลยุทธ์ ต้องใช้งบประมาณและบุคลากร ดังนั้น จึงต้องควบคุมการกำหนดกลยุทธ์ให้เหมาะสมกับแต่ละโครงการ
10. ความรู้อื่นๆ ระบุ	
<p>ผู้ทบทวน / ผู้อนุมัติ :  (ผู้อำนวยการฝ่ายกลยุทธ์การตลาดและพัฒนาผลิตภัณฑ์)</p> <p>วันที่ 18 / ๙.๑. / ๒564</p>	


แบบฟอร์ม 3 เป้าหมาย KM (Desired State)

แบบฟอร์มที่ 3 - เป้าหมาย KM (Desired State) ของฝ่ายกลยุทธ์การตลาดและพัฒนาผลิตภัณฑ์	
ขอบเขต KM(KM Focus Area) คือ การกำหนดกลยุทธ์เพื่อลดอาคารคงเหลือ ทำให้มีรายได้เพิ่มขึ้น บริหารทรัพย์สินให้มีมูลค่าเพิ่มขึ้น	
เป้าหมายKM (Desired State)	หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม
เป้าหมาย KMที่ 1 : ได้คู่มือปฏิบัติงาน การกำหนดกลยุทธ์เพื่อลดอาคารคงเหลือ	1.1 ระยะเวลาจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน การกำหนดกลยุทธ์เพื่อลดอาคารคงเหลือ แล้วเสร็จ : ภายในเดือน มิถุนายน 2564
เป้าหมาย KMที่ 2 : หน่วยคงเหลือลดลง	2.1 จำนวนโครงการที่มีหน่วยคงเหลือลดลง : อย่างน้อย 3 โครงการ
เป้าหมาย KM ที่องค์กรต้องการทำ : ที่.....	
เหตุผลในการคัดเลือกองค์ความรู้:	
<p>ผู้ทบทวน / ผู้อนุมัติ :  (ผู้อำนวยการฝ่ายกลยุทธ์การตลาดและพัฒนาผลิตภัณฑ์)</p> <p>วันที่ 18 / ๗.๖. / ๒๕๖๔</p>	

แบบฟอร์ม 4 แผนการจัดการความรู้

แบบฟอร์ม 4 – แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) ตามกระบวนการจัดการความรู้ (KM Process)								
<p>ชื่อฝ่ายกลยุทธ์การตลาดและพัฒนาผลิตภัณฑ์</p> <p>เป้าหมาย KM (Desired State) :</p> <p>1. ได้คู่มือปฏิบัติงาน การกำหนดกลยุทธ์เพื่อลดอาคารคงเหลือ</p> <p>2. หน่วยคงเหลือลดลง</p> <p>หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม :</p> <p>1.2 ระยะเวลาจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน การกำหนดกลยุทธ์เพื่อลดอาคารคงเหลือ แล้วเสร็จ : ภายในเดือน มิถุนายน 2564</p> <p>2.1 จำนวนโครงการที่มีหน่วยคงเหลือลดลง : อย่างน้อย 3 โครงการ</p>								
ลำดับ	กรอบขั้นตอนการ จัดการความรู้	กิจกรรม/วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	เครื่องมือ/ อุปกรณ์	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
1	การบ่งชี้ความรู้	1.1 ค้นหาและสรุปข้อมูล	22 มี.ค. 64	สรุปข้อมูลการลดอาคาร คงเหลือ	1 รายงาน	-	-	กต.
		1.2 ระบุความรู้ที่จำเป็น	31 มี.ค. 64	สรุปโครงสร้างองค์ความรู้	1 ชุด	แผนผังต้นไม้	-	กต.
2	การสร้างและ แสวงหาความรู้	2.1 สร้างความรู้	19 เม.ย. 64	สรุปหมวดหมู่ความรู้	1 ชุด	-	-	กต.
		2.2 แสวงหาความรู้		ชุดความรู้ที่ต้องแสวงหา	1 ชุด	-	-	กต.
3	การจัดการความรู้ให้เป็น ระบบ	3.1 รวบรวมและจัดทำเอกสาร/ไฟล์องค์ ความรู้	30 เม.ย. 64	จำนวนชุดข้อมูลที่รวบรวม ไว้ใน Data 2	1 ชุด	-	-	กต.
4	การประมวลและ กลั่นกรองความรู้	4.1 คณะทำงาน/ผู้ให้คำแนะนำตรวจสอบและ กลั่นกรองความรู้ รวมทั้งจัดเก็บองค์ความรู้	30 มิ.ย. 64	ชุดความรู้ที่ตรวจสอบและ กลั่นกรองแล้ว	1 ชุด	-	-	กต.
5	การเข้าถึงความรู้	5.1 ลงระบบ Intranet ของฝ่าย และแจ้ง ผู้เกี่ยวข้อง	12 ก.ค. 64	ชุดความรู้ที่อยู่บน Intranet เพื่อถ่ายทอด ความรู้	1 ชุด	Intranet ของฝ่าย	-	กต.

6	การแบ่งปัน แลกเปลี่ยนความรู้	6.1 จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้	19 ก.ค. 64	จำนวนหัวข้อ/ประเด็น แลกเปลี่ยนเรียนรู้	อย่างน้อย 3 หัวข้อ/ ประเด็น	COP	-	กต.
		6.2 จัดทำเล่มองค์ความรู้	21 ก.ค. 64	เล่มคู่มือการกำหนดกล ยุทธ์ลดอาคารคงเหลือ	1 เล่ม	-	-	กต.
7	การเรียนรู้	7.1 กำหนดกลยุทธ์การลดอาคารคงเหลือ	26 ก.ค. 64	แผนกลยุทธ์การลดอาคาร คงเหลือ	1 แผน	-	-	กต.
		7.2 ติดตามผลการลดอาคารคงเหลือ	28 ก.ค. 64	รายงานสรุปอาคาร คงเหลือที่ลดลงตามแผน	1 รายงาน	-	-	กต.
		7.3 สรุปสิ่งที่ได้เรียนรู้ ปรับปรุงองค์ความรู้ และจัดเก็บเข้าคลังความรู้	29 ก.ค. 64	จำนวนองค์ความรู้ที่ ปรับปรุงให้สอดคล้องกับ งานในปัจจุบัน	1 องค์ความรู้	-	-	กต.
		7.4 ปรับคลังความรู้ให้เหมาะสม	30 ก.ค. 64			-	-	กต.

ทบทวน / ผู้อนุมัติ :  (ผู้อำนวยการฝ่ายกลยุทธ์การตลาดและพัฒนาผลิตภัณฑ์)

วันที่ 18 / ๗.ค. / ๖๕๖๔

คำอธิบาย 7 ขั้นตอนของการจัดการความรู้

ขั้นตอนการจัดการความรู้	คำอธิบายขั้น
1. การบ่งชี้ความรู้	การเลือกหัวข้อความรู้ที่ตอบสนองวิสัยทัศน์/ พันธกิจ/ เป้าหมาย การดำเนินงานขององค์กร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้น เราจำเป็นต้องรู้อะไร ขณะนี้เรามีความรู้อะไรบ้าง, อยู่ในรูปแบบใด, อยู่ที่ใคร
2. การสร้างและแสวงหา ความรู้	การสร้างความรู้ใหม่ แสวงหาความรู้จากภายนอกรักษาความรู้เก่า กำจัดความรู้ที่ใช้ไม่ได้แล้ว
3. การจัดความรู้ให้เป็นระบบ	การวางโครงสร้างความรู้ เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเก็บความรู้ อย่างเป็นระบบในอนาคต
4. การประมวลและกลั่นกรอง ความรู้	การทำให้มั่นใจว่า ความรู้ที่จัดการนั้นมีความถูกต้อง เชื่อถือได้, การปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐาน, ใช้ภาษาเดียวกัน, ปรับปรุงเนื้อหาให้สมบูรณ์
5. การเข้าถึงความรู้	เป็นการทำให้ผู้ใช้ความรู้นั้นเข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่ายและสะดวก เช่น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT), Web board ,บอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยน ความรู้	Explicit Knowledge เช่น เอกสาร, ฐานข้อมูล, เทคโนโลยีสารสนเทศ Tacit Knowledge ระบบ ทีมข้ามสายงาน, กิจกรรมกลุ่มคุณภาพและนวัตกรรม, ชุมชนแห่งการเรียนรู้, ระบบพี่เลี้ยง, การสับเปลี่ยนงาน, การยืมตัว, เวทีแลกเปลี่ยนความรู้
7. การเรียนรู้	การเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของงาน เช่นเกิดระบบการเรียนรู้จาก สร้างองค์ความรู้-->นำความรู้ไปใช้-->เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่ และหมุนเวียนต่อไปอย่างต่อเนื่อง