

## บทความ “การศึกษาดูงานการจัดการความรู้ของบริษัท ปตท.จำกัด (มหาชน)”

เนื่องจากตามแผนการบริหารจัดการความรู้และแผนงานบริหารความเสี่ยง ประจำปี 2558 ฝ่ายวิชาการที่อยู่อาศัย ได้จัดกิจกรรมส่งเสริมการจัดการความรู้ โดยนำพนักงานการเคหะแห่งชาติ จำนวน 58 คน ไปศึกษาดูงานการจัดการความรู้ จึงขอเล่าให้ฟังเป็นภาพรวมในการศึกษาดูงาน หัวข้อ “การจัดการความรู้” ณ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ในวันที่ 27 พฤษภาคม 2558 เวลา 9.30 – 12.00 น. ณ ห้องพลังไทย เพื่อสร้างความเข้าใจ จึงขอแบ่งเป็นหัวข้อ ดังนี้

### 1. การต้อนรับของ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)

- พนักงานชายยืนต้อนรับหน้าอาคารบริเวณที่จอดรถพร้อมยกมือไหว้
- พนักงานแจกป้ายติดหน้าอก (ผู้เข้าเยี่ยมชม ปตท.)
- พนักงานกด์ลิฟท์และพาผู้เข้าดูงานเข้าฟังการบรรยาย ณ ห้องพลังไทย ชั้น 3

### 2. การศึกษาดูงาน

- ผู้เข้าศึกษาดูงานได้รับฟังเพลง ปตท.บ้านเรา เป็นเพลงปลุกใจที่จะสร้างความยั่งยืนของธุรกิจให้ มีอายุยืนยาวถึง 100 ปี ก่อนการฟังการบรรยาย ชมวิดีโอ การประกอบธุรกิจประเภทต่าง ๆ ของ ปตท.
- คุณเยาวนุช กว้างสุขสถิต ผู้จัดการฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลองค์กร กล่าวต้อนรับ สรุปความว่า ผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญในการสร้างวัฒนธรรมของการเรียนรู้โดยพัฒนาความรู้พนักงานและมีกิจกรรมในการเพิ่มผลผลิตโดยใช้ความรู้เป็นตัวนำอย่างต่อเนื่องเป็นเวลา 35 ปี ได้รับรางวัลรัฐวิสาหกิจดีเด่น ประจำปี 2557 รางวัลนวัตกรรมดีเด่นจากการประกวดรัฐวิสาหกิจดีเด่น ประจำปี 2557 และรางวัลผู้นำองค์กรดีเด่น สร้างความมุ่งมั่นที่จะเป็นบริษัทพลังงานไทยข้ามชาติชั้นนำ ปลุกฝังความคิดให้แก่พนักงาน การเดินออกจาก ปตท. พร้อมกระเป๋าสามารถนำความรู้ไปใช้ทำงานทำได้
- การสร้างความตระหนักในจิตใจของพนักงาน ปตท. บนหลังคาของตึกสำนักงานใหญ่มีตัวอักษรขนาดใหญ่เป็นตัวอักษร “ความรู้”
- คุณกุลศิรา เวชสิทธิ์ พ.วิเคราะห์และวางแผน ฝ่ายพัฒนาองค์กร บริษัท ปตท.จำกัด (มหาชน) สรุปความว่า ผู้บริหารระดับสูงของ ปตท. ให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้โดยกำหนดไว้ในแผนกลยุทธ์ขององค์กร มีนโยบายที่ชัดเจน ใช้ความรู้ เทคโนโลยี และนวัตกรรมใหม่ ๆ ในการขับเคลื่อนองค์กร การทำธุรกิจอยู่บนฐานความรู้ เพิ่มประสบการณ์พัฒนาต่อยอดตอบโจทย์ลูกค้า แชร้ความรู้ ปรับปรุงให้ทันสมัย ต่อยอดความรู้โดยจัดทำทีมชุมชนนักปฏิบัติของทุกหน่วยงาน แชร้ความรู้ที่เป็นหัวข้อเพื่อกำหนดการทำงานนวัตกรรมที่ต้องสร้างกันได้เปรียบทางด้านการแข่งขันในธุรกิจเดียวกันและกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ชุมชนและสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้ ทุกสายธุรกิจของ ปตท. ฝ่าย/หน่วยงานจะต้องมีการจัดทำจัดการความรู้ของหน่วยงานเพิ่มขึ้นปีละ 15% จะเป็นองค์ความรู้ในงานเดิม หรือความรู้ในงานใหม่เพื่อสร้างความรู้ และความเชี่ยวชาญและหามูลค่าเพิ่มให้แก่องค์กรมาใช้ในเชิงธุรกิจได้ การจัดการความรู้ของบริษัท ปตท. ดำเนินการมาแล้ว 10 ปี มีองค์ความรู้เป็น 1,000 กว่าเรื่อง จัดเก็บไว้ในระบบ ณ หน่วยงานและ

สำนักงานใหญ่ มีหน่วยงานที่รับผิดชอบการจัดการความรู้ที่แยกจากหน่วยงานอบรมภายในองค์กร

- ใช้ระบบคุณภาพ เช่น TQA TQC ISO การจัดการความรู้แบบบูรณาการเพื่อให้พนักงานใหม่มาศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อให้การสร้างงานมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลอย่างรวดเร็วภายใน 1 เดือน
- สร้าง KM Model จะต้องถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ในการทำงานของตนเองโดยเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร KM Framework Learning Organization สร้างวิทยากรในงานอาชีพของทุกหน่วยงานภายใน ปตท. จะต้องเป็นผู้เชี่ยวชาญในงาน เพื่อไปถ่ายทอดความรู้ให้แก่พนักงานในหน่วยงาน ปตท. ที่ต้องปฏิบัติงานข้ามชาติ และการถ่ายทอดความรู้ให้แก่พนักงานใหม่เพื่อให้ปฏิบัติงานได้เร็วขึ้น
- พัฒนาความรู้และศักยภาพของผู้ประสานงาน KM เนื่องจากมีสาขาของ ปตท. ทุกจังหวัด เป็นการลดค่าตอบแทนวิทยากรภายนอก

### 3.รางวัล KM

มีงบประมาณส่วนกลาง งบการประชาสัมพันธ์ โดยจัดทำเป็นโลโก้และมอบเป็นเงิน สำหรับทีมการจัดการความรู้ที่สามารถสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ให้แก่องค์กร โดยหัวหน้าทีมจะต้องนำเงินที่ได้รับนั้นไปจัดสรรให้แก่ผู้ที่อยู่ในทีม ทั้งนี้ ผู้นำองค์กรเป็นผู้มอบและประกาศเกียรติคุณ มีการประกวดทุกปี

### 4. จากการมองสภาพแวดล้อมสถานที่ทำงานของ ปตท.

- มีความสะอาดทั้งภายนอกและภายในสำนักงาน สำหรับห้องสุขา ชาย – หญิง มีสุขภัณฑ์ที่ทันสมัย บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ได้ให้พนักงานจัดทำกิจกรรม 5 ส ที่มีส่วนสนับสนุนให้เกิดการทำงานเป็นทีม มีความสามัคคีในหน่วยงาน หน่วยงานมีระเบียบ เรียบร้อย สะอาด ปลอดภัย น่าอยู่ น่าทำงาน สร้างความน่าเชื่อถือของผู้รับบริการ ซึ่งขณะนี้ก็ยังรักษาสภาพแวดล้อมและสถานที่ทำงานได้สะอาดอย่างยิ่ง ตัวอย่างของบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) พื้นที่สำนักงานมีความสะอาด เช็ดและขัดมัน พื้นมีความแวววาว ซึ่งการเคหะแห่งชาติต้องการให้พนักงานทุกฝ่าย/สำนัก/ศูนย์ ทำกิจกรรม 5 ส ภายในสำนักงานด้วยความพร้อมเพรียงกัน

#### ความหมายของ 5 ส มีดังนี้

1. สะสาง คือการสำรวจและแยกให้ชัดเจนว่าของสิ่งใดจำเป็นและสิ่งใดไม่จำเป็นในการใช้งาน แล้วจัดของที่ไม่จำเป็นออกไปจากพื้นที่ที่รับผิดชอบ
2. สะดวก คือ การจัดวางของที่จำเป็นในการทำงานให้เป็นระบบระเบียบและง่ายหรือสะดวกในการนำไปใช้งาน
3. สะอาด คือ การดูแลรักษาหรือปัดกวาดเช็ดถู ทำความสะอาดสถานที่ โต๊ะทำงาน อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ให้สะอาดและพร้อมในการปฏิบัติงานเสมอ
4. สุขลักษณะ คือ การรักษาและปรับปรุงการปฏิบัติ 3 ส แรก โดยกำหนดมาตรฐานและปฏิบัติงานให้ดีขึ้นและรักษาให้ดีตลอดไป
5. สร้างนิสัย คือ การปฏิบัติอย่างต่อเนื่องจนเกิดจิตสำนึกหรือเกิดความเคยชินเป็นนิสัย

- ห้องอบรมทันสมัย ห้องรับประทานอาหาร Coffee Break สถานที่นั่ง ตกแต่งด้วยดอกไม้ผ้าที่สวยงามบนโต๊ะ มีห้องรับประทานอาหารขนาดใหญ่สามารถใช้รับรองผู้มาเยี่ยมเยียนและใช้สำหรับการรับประทานอาหารกลางวันของวิทยาการและผู้เข้ารับการอบรมซึ่งอยู่ติดกับห้องอาหารสำหรับพนักงานทั่วไป
- ป้ายรณรงค์ขององค์กรที่จะสร้างความเข้าใจให้แก่พนักงานประพฤติ ปฏิบัติจะใช้รูปการ์ตูน ตัวสัตว์น่ารัก ถือป้ายข้อความในเรื่องที่ต้องการสร้างความตระหนักให้แก่พนักงาน
- ปลุกดอกผลกากรองหลากสีบริเวณเสาธง และมีน้ำพุขนาดใหญ่อยู่ด้านหน้าตึกอาคารสำนักงาน เดว่ากรมีแหล่งน้ำเป็นตัวช่วยในการดักกระแสพลังของความมีโชค เพราะเวลากลางคืนจะเกิดปรากฏการณ์การเกิด “ลมบก” เมื่อดวงอาทิตย์ลับขอบฟ้าไปแล้ว พื้นน้ำจะมีความสามารถในการกักเก็บพลังงานมากกว่าพื้นดิน น้ำพุขนาดใหญ่สร้างความรู้สึกเย็นสบาย

ในฐานะที่เป็นพนักงานการเคหะแห่งชาติจะต้องตระหนักถึงความสำคัญในการเพิ่มพูนความรู้ด้วยตนเอง และเข้ารับการอบรมในหลักสูตรที่กำหนดเพื่อรับความรู้จากวิทยากรที่มาให้ความรู้ และนำความรู้ที่ได้รับจากการอบรมไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานอันส่งผลให้องค์กรยั่งยืน เนื่องจากพนักงานมีความรู้ ให้ความร่วมมือ มีใจ ใช้สมองช่วยกันพัฒนาองค์กรให้เป็นรัฐวิสาหกิจดีเด่นเหมือนเช่นหน่วยงาน บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นต้นแบบของความสำเร็จ