

# 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

กิตติพงศ์ เตมียะประดิษฐ์

เอกสารประกอบการฝึกอบรม Tools Training EdPEX มศว เท่านั้น

## 4.2 ก(1) คุณภาพของข้อมูล สารสนเทศ

เอกสารประกอบกิจกรรม Tools Training EdPEX มศว เท่านั้น

# Data and Information Quality

Property	Mechanism
<b>Quality Verification</b>	Culture of accountability
	System of checks and balances
	Extensive and on-going training
<b>Accuracy and Validity</b>	Extensive and on-going training
	System of checks and balances
	Evaluation of experience and skill set
	Audits
	Cross check and supervisor review for data entry
	Consistent file format
	Standardized data entry items
<b>Integrity and Reliability</b>	Review process of data and measures (OPMR)
	Initial research of software prior to purchase
	Code of Ethics
	Audits
	Internet Use Agreements
	Monitoring and regular system back-ups provided by Southland
	Standardization and uniformity of software

# Data and Information Quality

Property	Mechanism
<b>Currency</b>	Data deadlines
	Master Calendar with due dates
	Audits
	Scorecards with timeline targets aligned to expected results
<b>Security and Confidentiality</b>	Password protection for internal security
	“Read-only” designations for shared files on the network drive
	Firewall protection for external security
	Policies and procedures for student records
	Anti-virus software
	Network system maintenance provided by Southland
	Document destruction
	Administrator rights within the information system
Periodic audit review of access rights	

## การจัดการข้อมูลสารสนเทศขององค์กร

ปัจจัย	การจัดการ
1. ความถูกต้องและแม่นยำ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) อบรมให้ความรู้พนักงานผู้ปฏิบัติในการบันทึกข้อมูล ทุกครั้งเมื่อมีการนำ Software ใหม่มาใช้ และมีการจัดอบรมทบทวนทุกปี</li> <li>2) มีโปรแกรมตรวจสอบความถูกต้องขณะป้อนข้อมูล และกำหนดให้หัวหน้างานตรวจสอบการบันทึกข้อมูลของผู้บันทึกข้อมูล</li> <li>3) มีการกำหนดหมวดหมู่ อย่างชัดเจน เพื่อให้ง่ายต่อการเข้าถึงข้อมูล สารสนเทศ และความรู้ได้อย่างรวดเร็ว</li> <li>4) ความรู้ที่นำไปจัดเก็บเพื่อใช้งานได้มีการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาก่อนที่จะนำไปเผยแพร่</li> <li>5) ผู้จัดการแผนก และหรือผู้จัดการฝ่าย เป็นผู้รับรองความถูกต้องของข้อมูล KM ของบริษัทฯ</li> </ol>
2. ความเชื่อถือได้	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) มีระบบการสำรองข้อมูลทุกวัน</li> <li>2) มีการตรวจสอบเรื่องการสำรองข้อมูล ผ่านการตรวจติดตามในระบบ ISO 9001</li> <li>3) มีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลทางบัญชีในระบบ SAP โดยหน่วยงานกลางจากภายนอก</li> <li>4) มีการซ่อมบำรุงทั้งฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ อย่างเป็นระบบ</li> </ol>
3. ทันเหตุการณ์	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) มีการบันทึกข้อมูลแบบ Real Time</li> <li>2) ประชุมทบทวนถึงความต้องการใช้ข้อมูลในข้อมูลใดที่ต้องเก็บเพิ่มเติม ข้อมูลใดที่ไม่ต้องจัดเก็บ</li> <li>3) มีระบบการควบคุม เอกสาร ข้อมูล สารสนเทศ และความรู้ในระบบให้ทันสมัยตลอดเวลา</li> </ol>
4. รักษาความปลอดภัย และ ความลับ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) กำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลในการเข้าใช้งานตามบัญชีรายชื่อผู้ใช้งาน และบังคับให้เปลี่ยน Password ทุก 3 เดือน</li> <li>2) บุคคลภายนอกที่เข้ามาทำงานต้องได้รับอนุญาตก่อนทำงาน และมีพนักงานเป็นผู้รับผิดชอบในการดูแล ตรวจสอบการทำงาน</li> <li>3) ติดตั้ง Firewalls เพื่อป้องกันการเข้าถึงข้อมูลจากบุคคลภายนอกทาง Internet</li> <li>4) การขอข้อมูลที่สำคัญต้องได้รับการอนุมัติจากผู้มีอำนาจ</li> <li>5) มีระบบป้องกันไวรัส และปรับปรุงให้ทันสมัยทุกวัน</li> </ol>

## 4.2ก(2) ความพร้อมใช้ของข้อมูล สารสนเทศ

เอกสารประกอบกิจกรรม Tools Training EdPEX มศว เท่านั้น

# การจัดการสารสนเทศ



เอกสารประกอบการเรียน EdPEX มศว เท่านั้น



# การจัดการสารสนเทศ

ผู้ใช้งาน	ข้อมูลและสารสนเทศ	การเข้าถึงข้อมูล
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม (ผู้ส่งมอบ คู่ค้า และลูกค้า)	วิสัยทัศน์ พันธกิจ และนโยบาย ข้อมูลผลิตภัณฑ์ ข้อมูลทั่วไปของบริษัท	Internet, รายงานประจำปี
	ข้อมูลทุกประเภทตามนโยบายการให้ข้อมูลของบริษัท	Internet, รายงานประจำปี
ชุมชน	ข้อมูลกิจกรรมชุมชน	ป้ายประชาสัมพันธ์ ตามพื้นที่
ผู้บริหาร และ พนักงานที่ได้รับสิทธิ	ผลการดำเนินงาน (BSC & KPIs) และระบบการประเมินผล	Online ผ่านระบบ COACH & COGNOS
	เหตุการณ์ไม่ปกติ	Online ผ่านระบบ AIR / OFI
	ผลการทดสอบ	Online ผ่านระบบ LIS
	ข้อมูลกระบวนการผลิต	Online ผ่านระบบ DCS,PI
	ข้อมูลการขาย, จัดส่ง	Online ผ่านระบบ SAP, Oil System
	ข้อมูลการซ่อมบำรุง	Online ผ่านระบบ PACER
	ข้อมูลบัญชีการเงิน ข้อมูลพัสดุคงคลัง และงานจัดซื้อจัดจ้าง ข้อมูลบุคคล	Online ผ่านระบบ SAP
	ประกาศ/คำสั่งบริษัท ข้อเสนอแนะ เอกสารในระบบ ISO และ QCC	MOSSTIPS
	KM Sharing	MOSSTIPS
	ข้อมูลความเสี่ยงองค์กร	Online ผ่านระบบ RMIS



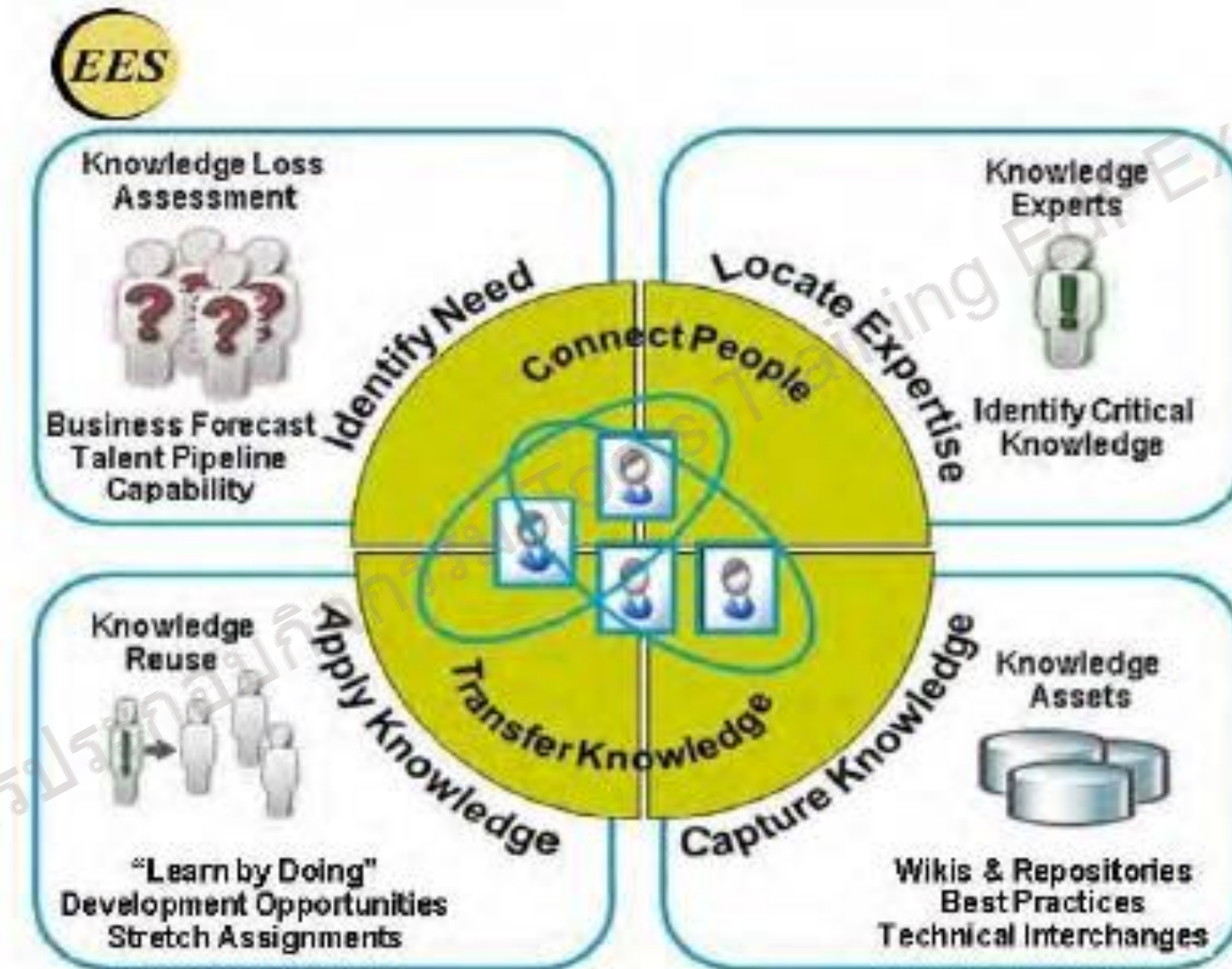
# Information Technology System

Secure System	User Friendly	Timely	SH	Champion
CSSD Network	Network Drives	Real-time	W	OHRA
SPSIS	Web-database	Real-time	W	DAC
Edgenuity	Web-interface	Real-time	S,P,W	CPDC
NWEA	Web-assessment	Real-time	S,P,W	DAC
Naviance	Web-interface	Real-time	S,P,W	CPDC
MIP	Network System	Real-time	W	CBO
Payroll	Network System	Real-time	W	CBO
TME	Web-database	Real-time	S,P,W	OHRA
Surveys	Web-survey	Quarterly	W	LT
School Website	Web-interface	Real-time	All	COMMS
<i>SH=Stakeholder, S=Student, P=Parent, W=Workforce, SPC=Suppliers, Partners, Collaborators</i>				

## 4.2ข(1) การสร้างและจัดการความรู้

เอกสารประกอบกิจกรรม Tools Training EdPEX มศว เท่านั้น

# Missiles and Fire Control Knowledge Management



# Knowledge Management Methods

Objective	Methods
Collect and Transfer Workforce Knowledge	Work process documentation
	Exit interviews
	Town Hall meetings
	Suggestions to committees/councils/teams
	PACE Survey and focus groups
	Point of Contact Service Satisfaction Surveys
	E-mail
	Team to Team sharing
	Team reporting
	Presentation of team learning or design
	ACD Procedures Manual
	AlamoShare
	Banner
Blend and Correlate Data to Build New Knowledge	Environmental scan process
	SWOT Analysis process
	VOC System
	Cross-functional collaboration
	Cross-College Councils
	Organizational performance reviews
	Action Plan Development and Implementation
	4DX Summits
	Tableau Data Analysis System

# Knowledge Management Methods

Objective	Methods
Transfer Knowledge from & to Students, Other Customers	Admissions process
	Advisors
	Staff interaction with student
	Student Satisfaction Survey
	Brochures
	Social Media – Website, Facebook, Twitter, Instagram, YouTube
	Learning and Development Initiatives
	AlamoShare
	Banner
	Mobile Apps
Transfer Knowledge from & to Suppliers, Partners, Collaborators	Negotiations, written agreements, contracts
	Meetings and phone conversations
	Training
	Feedback and post-mortem sessions
	E-mail
	Website
Knowledge for Innovation and Strategic Planning	Environmental Scan process
	SWOT Analysis process
	Voice of the Customer process
	KPI process
	RIP
	PDM and FOCUS PDCA processes
	Tableau Data Analysis System

# Knowledge Management at Work at MidwayUSA

1

## Knowledge Creation How is organizational knowledge created?

- Process Execution
- Strategic Planning Process
- Department Knowledge Sharing Meetings
- Opportunities for Improvement (OFIs)
- Corrective Action Reports (CARs)
- Company Action Plans (CAPs)
- Department Action Plans (DAPs)
- Lunch and Learns

2

## Knowledge Collection How is organizational knowledge collected?

- Strategic Planning Process
- Department Baldrige Meetings
- Market Analysis
- Results Reporting
- Department Knowledge Sharing Meetings
- Lunch and Learns
- Action Plan Management
- Performance Improvement System
- Daily Musters
- Benchmarking

3

## Knowledge Storage How is organizational knowledge stored?

- Work Instructions
- Work Instruction Sheets
- Company Glossary
- Intranet
- Performance Improvement System
- White Papers
- System Narratives
- Work Flow Maps
- Reports
- Scorecards

4

## Knowledge Transfer How is organizational knowledge transferred?

- Process Training and Work Instructions
- State of the Business Meetings
- Department Knowledge Sharing Meetings
- Daily Musters
- New Hire Training
- Leadership Development
- Process Effectiveness Audits
- White Paper Deployment
- Missouri Quality Award Examiner Training
- Performance Improvement System
- After Action Reviews
- Intranet

5

## Knowledge Improvement How is organizational knowledge improved?

- Process Improvement Process
- Performance Improvement System
- Results Reviews
- Benchmarking
- CAP Management
- DAPs Management
- OFI Management
- CAR Management



#### 4.2-2 Knowledge Management Creation, Deployment and Measurement

Category	Creation	Method of Knowledge Transfer	Scorecard Goal
Philosophy, Values, Ethics	<ul style="list-style-type: none"> <li>Philosophy (P.1-4)</li> <li>Defined Mission (P.1-4)</li> <li>Quality Policy (6.2a)</li> <li>Code of conduct (1.2b2)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>New employee orientation</li> <li>Corporate intranet</li> <li>Annual Employee meetings</li> <li>Highlights Reports</li> <li>MMR Reports</li> <li>Ethics training</li> <li>Code Challenge</li> <li>Integrity Hotline</li> </ul>	Improve Employee Satisfaction
Strategy	<ul style="list-style-type: none"> <li>Scorecard goals (7.6-1)</li> <li>SPP (2.1-1)</li> <li>SATs (2.1a1)</li> <li>Strategic Thrusts(2.1-2)</li> <li>Top 12 (2.1-2)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>EC meetings / reviews</li> <li>Compensation structure</li> <li>Annual employee meetings</li> <li>Corporate Intranet</li> <li>Team/individual Objectives</li> <li>PM system</li> <li>Business reviews</li> <li>Budget proposals</li> <li>CEO Highlights</li> <li>Status reports</li> </ul>	Grow the Company
Customer & Market	<ul style="list-style-type: none"> <li>NPS scores (7.2-1)</li> <li>Market share data (7.3a2)</li> <li>Competitive data (7.3a2)</li> <li>CRM tool notes (3.1a2)</li> <li>Industry/economic data (7.3a2)</li> <li>Government and regulatory trends</li> <li>Emerging market trends</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Email campaign</li> <li>Thought-leader programs</li> <li>Intranet/extranet sites</li> <li>Knowledge databases</li> <li>MarketLine newsletter</li> <li>Regulatory Newsletter</li> <li>Distributor surveys</li> <li>Distributor regional meetings</li> <li>Employee briefings</li> <li>InfoCenter resources</li> <li>Third party research</li> <li>Channel reports</li> <li>MEDRAD.com</li> <li>Customer site visits</li> <li>Distributor Clinical and Service training</li> </ul>	Improve Customer Satisfaction
Process Excellence	<ul style="list-style-type: none"> <li>SPP (2.1-1)</li> <li>ITIL, PLP (6.2-1)</li> <li>Incident Mgt / Disaster Recovery (6.1c)</li> <li>Sales process (3.1-3)</li> <li>Forecasting process</li> <li>Customer sat. process (3.2b)</li> <li>Emerging market and new business integration processes</li> <li>Processes in key enterprise systems: SAP, PLM, CRM</li> <li>HR processes: Comp, PM (5.1-2)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>New employee orientation</li> <li>Validated policies/procedures</li> <li>Intranet resources</li> <li>Disaster Recovery Tests</li> <li>Visual work instructions</li> <li>Training</li> <li>Intranet team sites</li> <li>IMAGES</li> <li>COINS</li> <li>Lessons Learned</li> </ul>	Improve Quality & Productivity
Employee Development	<ul style="list-style-type: none"> <li>STRIVE (5.1-5)</li> <li>Mandatory training for key positions</li> <li>Training courses (5.1b1)</li> <li>Defined career models (5.1b4)</li> <li>Web-based content and skill training</li> <li>MEDRAD competencies (5.1-4)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Annual development plans</li> <li>Employee training sessions</li> <li>Web-based training tools</li> <li>Tuition reimbursement</li> <li>Job rotations/cross-training</li> <li>Intranet team sites</li> <li>PM system</li> <li>WLI</li> <li>Learning Management System</li> </ul>	Improve Employee Satisfaction
Best Practices	<ul style="list-style-type: none"> <li>IMAGES (P.2-1)</li> <li>LSS program (5.1b1)</li> <li>VIP program (7.4-6/7)</li> <li>President's Awards (5.1-3)</li> <li>Internal/External Audits</li> <li>External benchmarks (4.1a2)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reward and recognition</li> <li>Certification programs</li> <li>Training</li> <li>Web-based tools</li> <li>Performance Excellence Conference</li> </ul>	Improve Quality & Productivity
Suppliers & Partners	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inventory management</li> <li>Supplier Scorecard (P.1b 3, 6.2b3)</li> <li>Supplier agreements</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Extranet sites for collaborate</li> <li>Daily emails on Inventory and projected demand</li> <li>Supplier Days</li> <li>Quarterly meetings</li> <li>Design change triggers</li> </ul>	Improve Quality & Productivity