

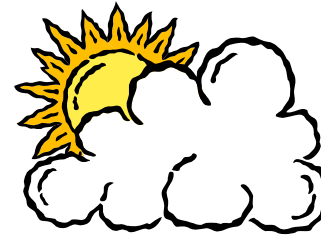
การจัดการความรู้

นายทรงกลด อุบลสิงห์
รองอธิบดีกรมการตำษาใบ



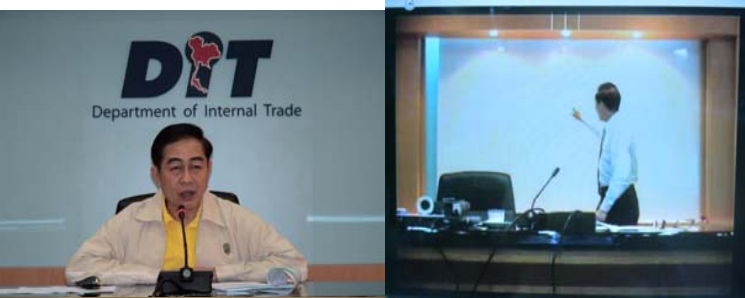
ภาวะผู้นำ

Leadership



KM
Knowledge Management
TEAM

ภาวะผู้นำ Leadership



Top Mgt



**เป็นต้นแบบ (Role model)
และให้การสนับสนุน**



CKO



ประกาศนโยบาย KM

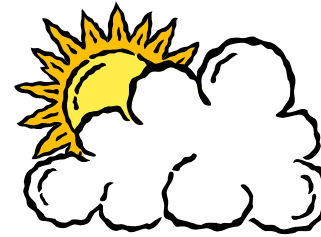


KM Team



ทีมผู้รับผิดชอบแผน

การสื่อสาร Communication



KM
Knowledge Management
TEAM

การสื่อสาร Communication



Web board

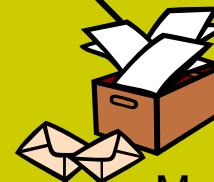


การสื่อสาร

Intranet



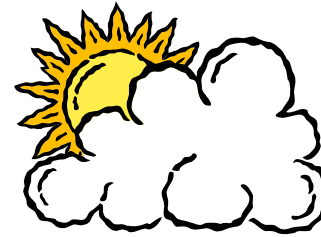
Video Conference



Mail

กระบวนการและเครื่องมือ

Process and Tools



KM
Knowledge Management
TEAM

กระบวนการและเครื่องมือ

Process and Tools



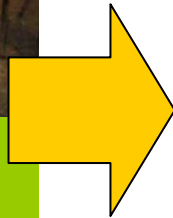
Implicit Knowledge

E-Special

Expert Body

KM

By Learning



การเรียนรู้/การจัดเก็บไว้เป็นสินทรัพย์ขององค์กร **Knowledge Assets**



คู่มือ



เทคนิคการ
แก้ไขปัญหาหน้างาน



ถอดรหัสความสำเร็จ

KM
Knowledge Management
@DIT



การเรียนรู้และแก้ปัญหาการหลอกลวง

กรณีซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้าในราคาที่สูงเกินสมควร



วิธีการแก้ไขปัญหาหน้างาน

สถานการณ์/สภาพปัญหา



- ขาดจริยธรรม
- ไม่คำนึงถึงการประกอบธุรกิจอย่างยั่งยืน



- ความจงรักภักดีในตราสินค้า Brand name
- รางวัล/ของแถม > คุณภาพ
- ขาดการเปรียบเทียบราคา:คุณภาพ



- การขาดเจ้าภาพโดยตรง
- ช่องว่างของกฎหมายมาตรฐานสินค้าอุตสาหกรรม

1. จะต้องสอบถามถึงวิธีการซื้อสินค้า ว่าถูกชักชวนโดยขบวนการอะไรบ้าง วิธีการชำระเงิน ความประสงค์ที่ต้องการความช่วยเหลือ พร้อมทั้งแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงผลการช่วยเหลือครั้งก่อนๆ เพื่อที่จะชักจูงให้ผู้ร้องเรียนให้ความมั่นใจและให้ความร่วมมือ ในกรณีที่จะต้องมีการดำเนินคดีต่อไป
2. เมื่อพิจารณาเห็นว่าเป็นเรื่องที่มีการจำหน่ายโดยไม่สุจริต จะประสานกับธนาคาร หรือบริษัทบัตรเครดิต เพื่อรับการจ่ายเงินไว้ก่อน (ในกรณีที่ผู้ร้องชำระเงินด้วยบัตรเครดิต)
3. ช่วยเหลือผู้ร้องด้วยการไกล่เกลี่ยให้ผู้จำหน่ายรับคืนสินค้าและคืนเงินโดยเร็ว
4. รวบรวมหลักฐานต่างๆ เพื่อยืนยันเห็นว่าราคาจำหน่ายเป็นราคาที่สูงเกินสมควร เช่น มีอัตรากำไรของผู้จำหน่าย รายอื่นๆ เพียงร้อยละ 5-10 และมีขบวนการจำหน่ายด้วยกลวิธีต่างๆ ผิดจากวิธีการค้าปกติ ซึ่งเป็นการ ฝ่าฝืน มาตรา 29 ของ พ.ร.บ.ว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ พ.ศ. 2542
5. บูรณาการตรวจสอบร่วมกับหน่วยงานอื่นๆ เช่น กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กรมสรรพากร กรมศุลกากร สคบ. เข้าตรวจสอบเป็นการป้องปราม ฯลฯ เมื่อทราบว่ามีการค้าที่มีพฤติการณ์ดังกล่าวเปิดจำหน่าย เพื่อเป็นการกดดันให้ร้านค้าเหล่านี้เปิดกิจการต่อไปไม่ได้
6. ทำการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งร่วมกับ ITV จัดทำรายการถอดรหัส เปิดเผยขบวนการเหล่านี้อย่างละเอียด

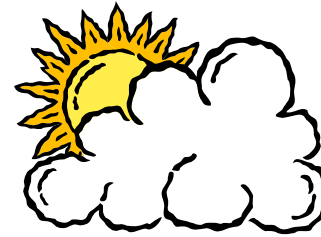
นายสุชาติ สินรัตน์

ผอ.กลุ่มงานรับเรื่องร้องเรียน กำกับสินค้าและคดี

วันที่บันทึก 13 พ.ย.49

การยกย่องชมเชยและให้รางวัล

Recognition and Reward



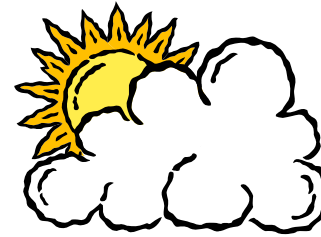
KM
Knowledge Management
TEAM

การยกย่องชมเชยและให้รางวัล Recognition and Reward



การวัดผล

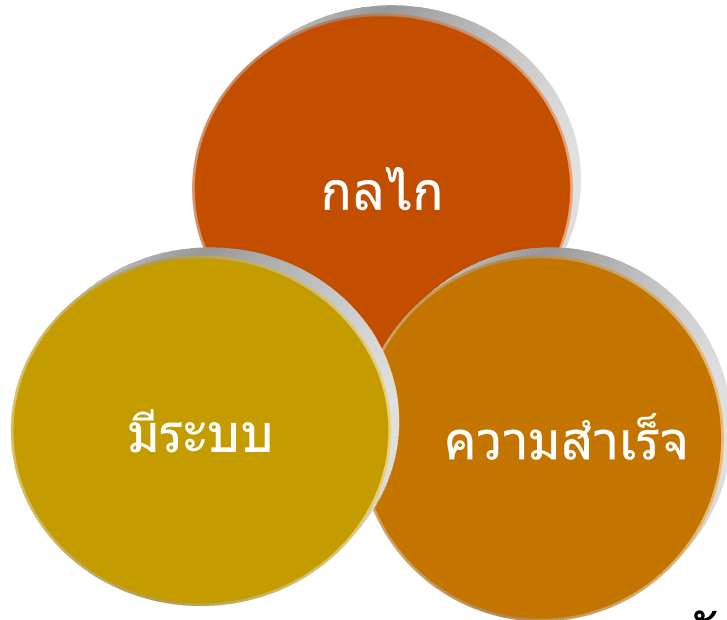
Measurements



KM
Knowledge Management
TEAM

การวัดผล Measurements

KM Team

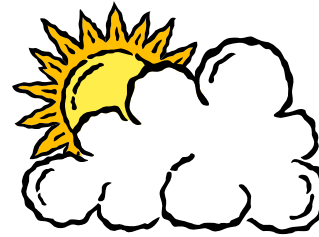


ติดตาม
อย่างต่อเนื่อง

ตัวชี้วัด
(KPI)
ที่ชัดเจน



Thank you



KM
Knowledge Management
TEAM