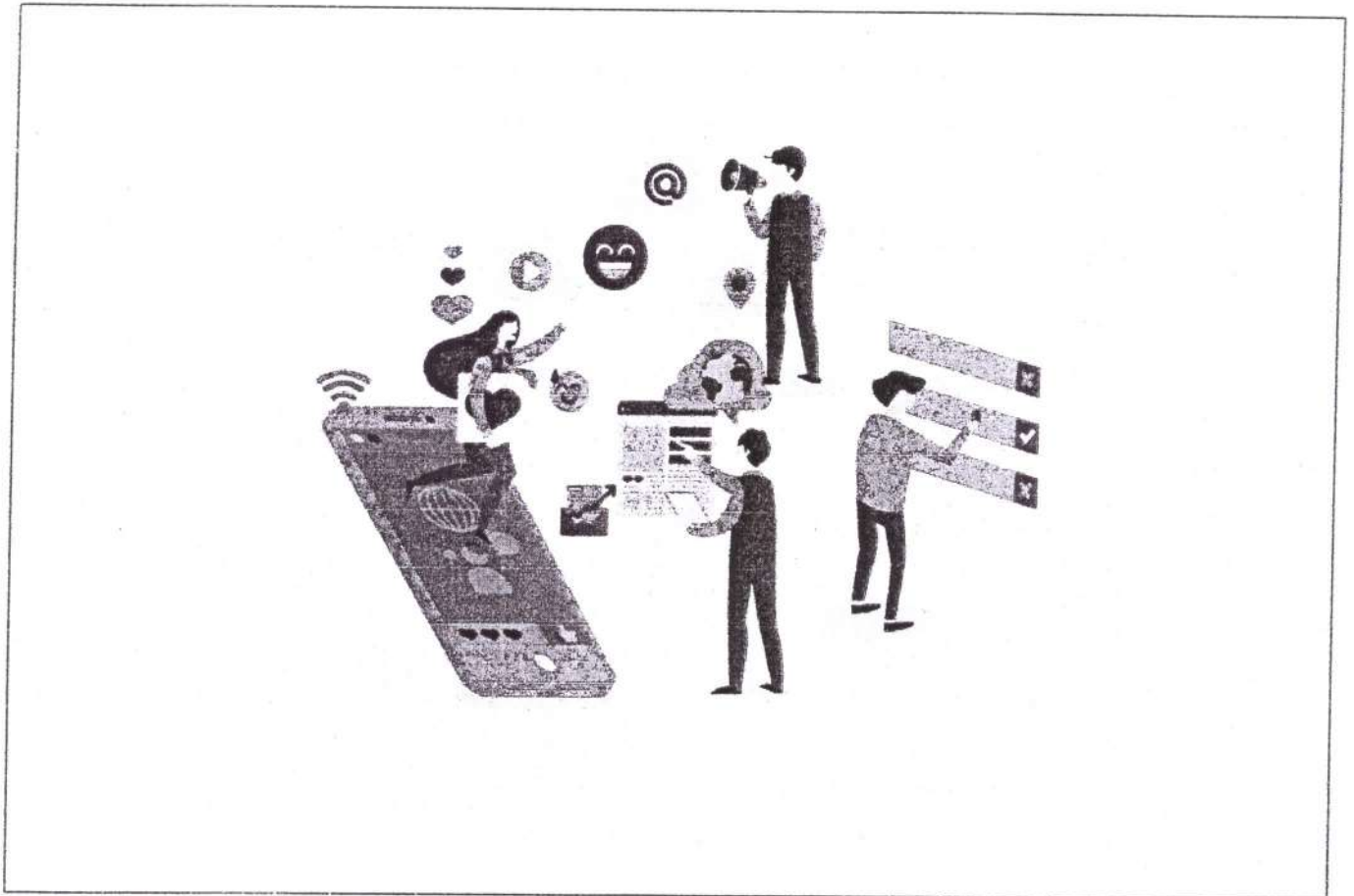


มีนโยบายด้านการสร้าง และพัฒนาระบบการบริหารจัดการ
องค์ความรู้หรือองค์การแห่งการเรียนรู้
(Learning Organization)



จัดทำโดย
งานการเจ้าหน้าที่
องค์การบริหารส่วนตำบลวัดสุวรรณ

บทนำ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๓ มาตรา ๑๑ กำหนดให้ “ ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอโดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถ ประมวลผลความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเหมาะสมต่อสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ ความสามารถ สร้าง วิสัยทัศน์และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัด ให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ ร่วมกัน...”

องค์การบริหารส่วนตำบลวัดสุวรรณ จึงจัดทำแผนการจัดการองค์ความรู้ในองค์กร (Knowledge Management : KM) เพื่อรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในส่วนราชการซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสาร มาพัฒนาอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้และพัฒนาตนเองรวมทั้งปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ซึ่งการจัดการองค์ความรู้ในองค์กร (Knowledge Management : KM) มีกระบวนการจัดทำผ่านรูปแบบ กิจกรรมต่าง ๆ อย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการเพื่อให้บุคลากรในองค์กรมีส่วนร่วมเรียนรู้กำหนดทิศทางของการจัดการความรู้ นำไปสู่ผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงานของหน่วยงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

จัดทำโดย
งานกาาหน้าทึ
สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลวัดสุวรรณ

องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization: LO)

งานการเจ้าหน้าที่

องค์การบริหารส่วนตำบลวัดสุวรรณ

ทำความเข้าใจร่วมกัน (เกี่ยวกับความหมายบริบท)

“องค์กรแห่งการเรียนรู้” (Learning Organization: LO)

องค์กรแห่งการเรียนรู้ เป็นองค์กรที่มีการสร้างช่องทางให้เกิดการถ่ายทอดความรู้ซึ่งกันและกันภายในระหว่างบุคลากร ควบคู่ไปกับการรับความรู้จากภายนอก เป้าประสงค์สำคัญ คือ เอื้อให้เกิดโอกาสในการหาแนวปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best Practices) เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและสร้างเป็นฐานความรู้ที่เข้มแข็ง (Core competence) ขององค์กร เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา

ที่มาของการจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management: KM)

การพัฒนาองค์กร (Organization Development: OD) องค์กรจำเป็นต้องมีความรู้ในเรื่องต่าง ๆ เพื่อการขับเคลื่อนการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ รวมทั้งลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้มีความสะดวก รวดเร็ว และข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานนั้นประสบผลสำเร็จ

ความหมายของการจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management: KM)

การจัดการความรู้ คือ การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในส่วนราชการซึ่งกระจัดกระจายอยู่ใน ตัวบุคคล หรือ เอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเอง ให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในการบรรลุ ประสิทธิภาพขององค์กร โดยที่ความรู้ มี ๒ ประเภท คือ

๑. ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ พรสวรรค์หรือ สัญชาตญาณของแต่ละบุคคลในการทำความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ เป็นความรู้ที่ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็น คำพูดหรือลายลักษณ์อักษร ได้โดยง่าย เช่น ทักษะในการทำงาน งานฝีมือ หรือการคิดเชิงวิเคราะห์ บางครั้ง จึงเรียกว่าเป็นความรู้แบบนามธรรม

๒. ความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่สามารถรวบรวม ถ่ายทอดได้ โดย ผ่านวิธีต่าง ๆ เช่น การบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ทฤษฎี คู่มือต่าง ๆ และบางครั้งเรียกว่าเป็นความรู้แบบ รูปธรรม

การจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) คือ

๑. การจัดการความรู้ คือ การบริหารจัดการเพื่อให้ “คน” ที่ต้องการใช้ความรู้ ได้รับ “ความรู้” ที่ต้องการใช้ ใน “เวลา” ที่ต้องการ

๒. การจัดการความรู้ คือ การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในส่วนราชการซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัว บุคคลหรือ เอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบเพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้และพัฒนาตนเองให้ เป็นผู้รู้รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในการแข่งขันสูงสุด

๓. การจัดการความรู้ คือ เครื่องมือที่ใช้ในการบรรลุเป้าหมายอย่างน้อย ๔ ประการไปพร้อม ๆ กัน ได้แก่

๑) บรรลุเป้าหมายของงาน

๒) บรรลุเป้าหมายการพัฒนาคน

๓) บรรลุเป้าหมายการพัฒนาองค์กร ไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และ

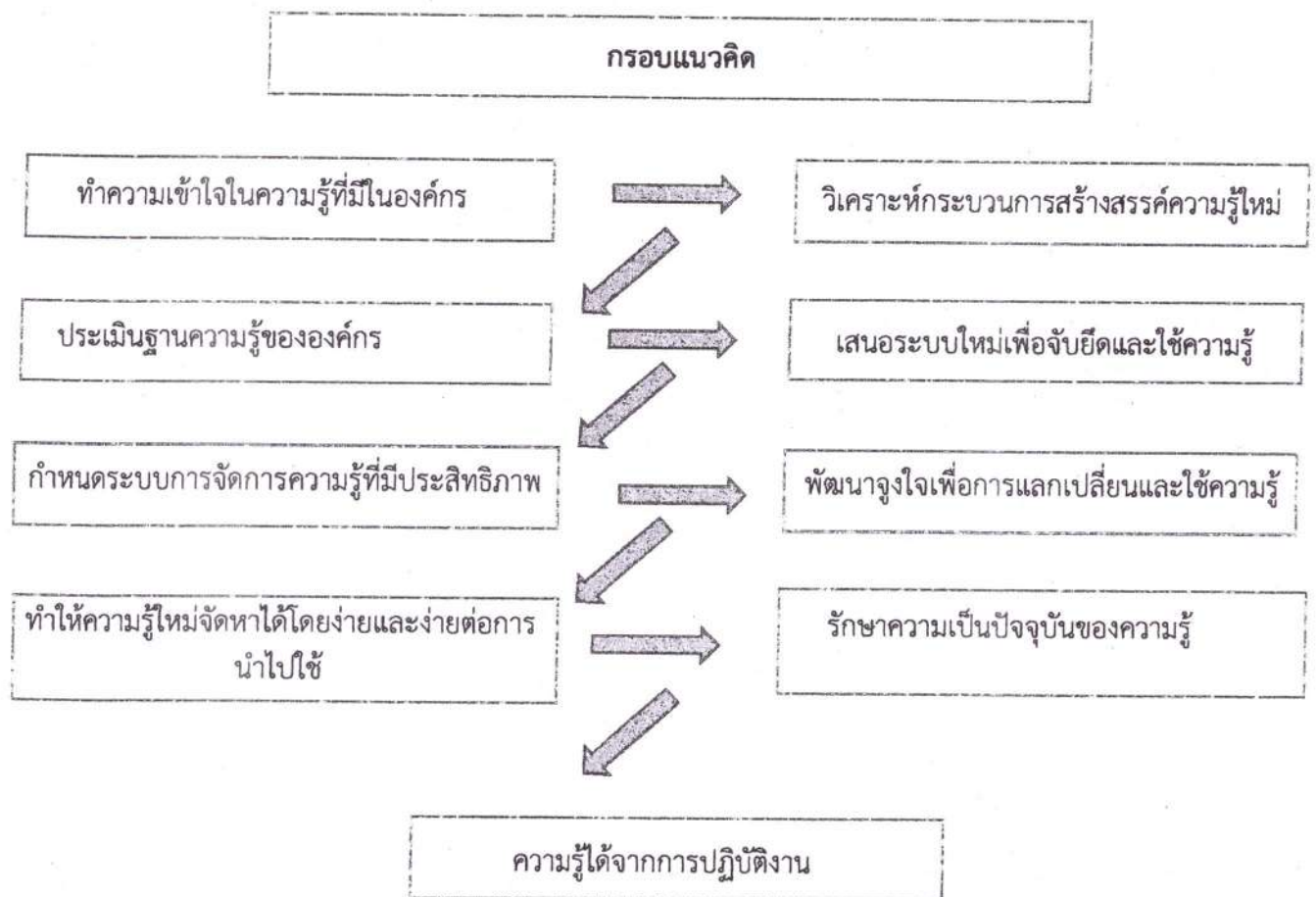
๔) บรรลุความเป็นชุมชนเป็นหมู่คณะมีความเอื้ออาทรระหว่างกันในที่ทำงานการจัดการความรู้เป็นกระบวนการที่ดำเนินการร่วมกันโดยผู้ปฏิบัติงานในองค์กรหรือหน่วยงานย่อย ขององค์กร เพื่อสร้างและใช้ความรู้ในการทำงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ดีขึ้นกว่าเดิม

ประโยชน์ของการจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM)

๑. การพัฒนาคน ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหาร ให้มีสมรรถนะ ซึ่งประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ คุณลักษณะ สูงขึ้น ปฏิบัติงานได้ดีขึ้น โดยที่บุคลากรระดับต้น ระดับกลางจะได้ประโยชน์มากที่สุด

๒. การพัฒนางาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ เช่น ผิดพลาดน้อยลง รวดเร็วขึ้น มีประสิทธิผล เช่น ลด ต้นทุน ผลผลิตสูงขึ้น เกิดนวัตกรรม

๓. การพัฒนาองค์กร ทำให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์/ยุทธศาสตร์ มีศักยภาพใน การแข่งขัน สูง สามารถเติบโตก้าวหน้าอย่างยั่งยืน



กิจกรรม/โครงการ

๑. การเรียนรู้

- เรียนรู้จากการปฏิบัติงาน
- เรียนรู้จากการฝึกอบรม
- เรียนรู้จากการอ่าน

๒. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้

- กิจกรรมการสร้างสิ่งเร้ากระตุ้นจิตสำนึกถึง Knowledge Management: KM
- กิจกรรมการสนทนาในงานสานความรู้ (ปัจจัย ๑ - ๒)
- กิจกรรมองค์ความรู้นำทางสร้างคุณภาพ (ปัจจัย ๒)
- กิจกรรมปุจฉา-วิสัชนา (ปัจจัย ๑ - ๒)
- กิจกรรมการแปลงความรู้สู่ชุมชนทรัพยากรความรู้ (ปัจจัย ๑)
- กิจกรรมการปลดปล่อยความรู้ (ปัจจัย ๓)

๓. สร้างแรงจูงใจแก่ผู้แบ่งปันความรู้

- การให้รางวัลแก่ทีมหรือตัวบุคคล เช่น ประกาศเกียรติคุณ/สิ่งของต่าง ๆ แก่ผู้ที่สมควร ได้แก่
- ผู้ถ่ายทอดความรู้
- ผู้สร้างสรรค์ผลงาน/นวัตกรรมความรู้
- ผู้ดำเนินกิจกรรมเกี่ยวกับความรู้ (Facilitator)

๔. การบันทึกข้อมูล

- การเก็บข้อมูลที่ได้จากกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
- กำหนดผู้บันทึก
- กำหนดวิธีการบันทึก/รูปแบบ
- ข้อมูลที่จะบันทึก

๕. การวัดผลการดำเนินการ (After Action Review : AAR)

การสร้างชุมชนทรัพยากรความรู้

การสร้างชุมชนทรัพยากรความรู้

- การสร้าง/ยกระดับความรู้ (ประมวลผลเป็นองค์ความรู้)
- วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้นำมาสังเคราะห์เป็นองค์ความรู้
- จัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และแบบตรวจสอบงาน
- การจัดทำฐานข้อมูลความรู้ (Knowledge Base)
- การใช้ความรู้ (Knowledge Acting)
- การเผยแพร่ความรู้ (Knowledge Access) ได้แก่
เอกสาร, คู่มือ, เวทีกลุ่มย่อย ระดับกลุ่มภารกิจ/กอง
- การใช้สื่อโดยช่องทางต่าง ๆ เช่น หนังสือเวียน, Web Site, บอร์ดประชาสัมพันธ์

ขั้นตอนการจัดการความรู้

ขั้นตอนที่ ๑ การบ่งชี้ความรู้ หน่วยงานต้องสำรวจความรู้ที่บุคลากรจำเป็นต้องใช้เพื่อให้การทำงานบรรลุเป้าหมาย โดยสำรวจว่าเราต้องการความรู้อะไร และที่มีอยู่เพียงพอหรือไม่

ขั้นตอนที่ ๒ การสร้างและแสวงหาความรู้ เมื่อสำรวจแล้วเห็นว่าความรู้ที่มีอยู่ไม่เพียงพอ ก็ต้องไปแสวงหาเพิ่มเติมให้ได้ครบถ้วนสมบูรณ์มากที่สุด

ขั้นตอนที่ ๓ การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ เมื่อได้ความรู้มาเพียงพอแล้ว ก็นำมาจัดหมวดหมู่ให้ชัดเจน และจัดเก็บไว้ในรูปแบบต่าง ๆ ทั้ง เอกสาร หนังสือ เทป วีซีดี เป็นต้น

ขั้นตอนที่ ๔ การประมวลและกลั่นกรองความรู้ ต้องนำความรู้ที่จัดเก็บเป็นหมวดหมู่ไว้แล้วมา ทบทวนกลั่นกรอง ให้มีความทันสมัย

ขั้นตอนที่ ๕ การเข้าถึงความรู้ ต้องมีการจัดช่องทางเผยแพร่ความรู้ทางช่องทางต่าง ๆ ที่หลากหลาย เพื่อให้บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ได้สะดวก รวดเร็ว และทั่วถึง

ขั้นตอนที่ ๖ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ จัดกิจกรรมให้บุคลากรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เช่น กิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice หรือ Cop.), การสอนงาน (Coaching) และระบบพี่เลี้ยง (Mentoring) เป็นต้น

ขั้นตอนที่ ๗ การเรียนรู้ กำหนดให้บุคลากรในองค์กรต้องใช้ KM เข้ามาช่วยในการทำงานเพื่อผลงาน ที่มีประสิทธิภาพ โดยอาจกำหนดเป็นนโยบาย จากผู้บริหารขององค์กรก็ได้

ขั้นตอนต่าง ๆ ทั้ง ๗ ขั้นตอนนี้ เมื่อลงมือปฏิบัติจริง ๆ ต้องใช้เวลาพอสมควร โดยเฉพาะในขั้นตอนที่ ๗ เป็นขั้นตอนที่ต้องการให้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องจริงจัง นั่นก็คือ บุคลากรทุกคนต้องทำงาน โดยมี KM อยู่ในสายเลือด โดยการทำงานที่ต้องใช้องค์ความรู้ที่ถูกต้อง ทันสมัย ครบถ้วน มาประกอบการ ปฏิบัติราชการในความรับผิดชอบทุกเรื่อง แล้วงานที่ออกมาก็จะเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด หรือ ไม่เกิดความผิดพลาดเลย

แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan)

หน่วยงาน สำนักปลัด

กลุ่มภารกิจ (ที่คัดเลือกทำ KM) บุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลวัดสุวรรณ

องค์ความรู้ที่จำเป็น ระเบียบ/กฎหมาย ความรู้ด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของบุคลากร

ตัวชี้วัดตามคำรับรองฯ (KPI) ระดับความสำเร็จการจัดการความรู้ ร้อยละ ๘๐

เป้าหมายตัวชี้วัดตามคำรับรอง ระดับความสำเร็จการจัดการความรู้ ปี ๒๕๖๕ ครบ ๑๒ ประเด็น

ลำดับ ที่	กิจกรรม	วัตถุประสงค์	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด (KPI)	เป้าหมายตัวชี้วัด	กลุ่มเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	รูปแบบ กิจกรรม
๑	การจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติราชการ/ การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล การปฏิบัติราชการพร้อมการประชุมของ คณะกรรมการพิจารณาถ้อยแถลงการ ประเมินผล	เพื่อให้บุคลากรเข้าใจ ระเบียบข้อกฎหมายใน การปฏิบัติราชการ	ตุลาคม ๒๕๖๔- กันยายน ๒๕๖๕	จำนวนของบุคลากร อบต.วัดสุวรรณ ที่รับรู้ ข้อมูลเกี่ยวกับ KM	ร้อยละ ๑๐๐ ของ จำนวนเจ้าหน้าที่ ของ อบต.วัด สุวรรณ	พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำ และ พนักงานจ้างทุกคน	คณะทำงาน KM	ระดมสมอง
๒	การจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปี/ การจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงาน ประจำปี	เพื่อให้บุคลากรเข้าใจ ระเบียบข้อกฎหมายใน การปฏิบัติราชการ	ตุลาคม ๒๕๖๔- กันยายน ๒๕๖๕	จำนวนของบุคลากร อบต.วัดสุวรรณ ที่รับรู้ ข้อมูลเกี่ยวกับ KM	ร้อยละ ๑๐๐ ของ จำนวนเจ้าหน้าที่ ของ อบต.วัด สุวรรณ	หัวหน้าส่วนราชการ ๔ กอง	คณะทำงาน KM	เพื่อนช่วยเพื่อน
๓	การพัฒนาเว็บไซต์ สำนัก/กอง	เพื่อให้บุคลากรเข้าใจ ระเบียบข้อกฎหมายใน การปฏิบัติราชการ	ตุลาคม ๒๕๖๔- กันยายน ๒๕๖๕	จำนวนของบุคลากร อบต.วัดสุวรรณ ที่รับรู้ ข้อมูลเกี่ยวกับ KM	ร้อยละ ๘๐ ของ จำนวนเจ้าหน้าที่ ของ อบต.วัด สุวรรณ	พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำและ พนักงานจ้างในแต่ ละงานของแต่ละ ละ สำนัก/กอง	คณะทำงาน KM	ฐานความรู้ บทเรียน
๔	การตรวจประเมินผลการปฏิบัติราชการ ของอปท./การประเมินประสิทธิภาพและ ประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อเสนอ ขอรับเงิน รางวัลประจำปี	เพื่อให้บุคลากรเข้าใจ ระเบียบข้อกฎหมายใน การปฏิบัติราชการ	ตุลาคม ๒๕๖๔- กันยายน ๒๕๖๕	จำนวนของบุคลากร อบต.วัดสุวรรณ ที่รับรู้ ข้อมูลเกี่ยวกับ KM	ร้อยละ ๘๐ ของ จำนวนเจ้าหน้าที่ ของ อบต.วัด สุวรรณ	พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำและ พนักงานจ้างในแต่ ละงานของแต่ละ ละ สำนัก/กอง	คณะทำงาน KM	เก้าอี้สามขา

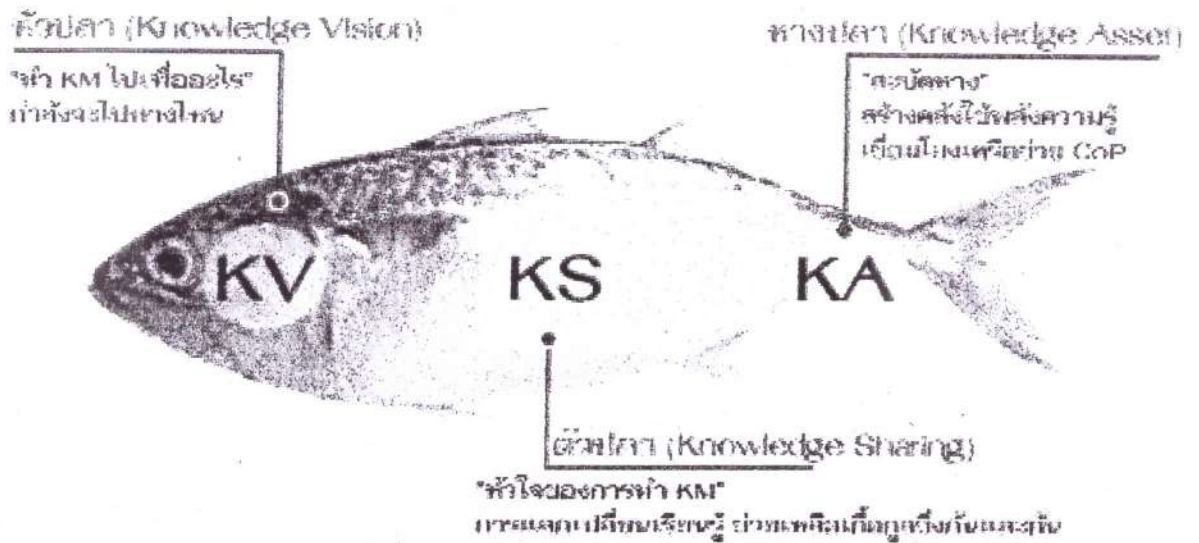
ลำดับ ที่	กิจกรรม	วัตถุประสงค์	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด (KPI)	เป้าหมายตัวชี้วัด	กลุ่มเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	รูปแบบ กิจกรรม
๕	ความรู้เกี่ยวกับการประชุมสภา อบต./ การนำเสนอเรื่องเข้าสู่การ ประชุม สภา อบต. และการทำงานของ งานกิจการสภา	เพื่อให้บุคลากรเข้าใจ ระเบียบข้อกฎหมายใน การปฏิบัติราชการ	ตุลาคม ๒๕๖๔- กันยายน ๒๕๖๕	จำนวนของบุคลากร อบต.วัดสุวรรณที่ รับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับ KM	ร้อยละ ๘๐ ของ จำนวนเจ้าหน้าที่ ของอบต.วัด สุวรรณ	พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำและ พนักงานจ้างทุกคน	คณะทำงาน KM	เพิ่มผลงาน
๖	การปฏิบัติงานของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร/ Call Center	เพื่อให้บุคลากรเข้าใจ ระเบียบข้อกฎหมายใน การปฏิบัติราชการ	ตุลาคม ๒๕๖๔- กันยายน ๒๕๖๕	จำนวนของบุคลากร อบต.วัดสุวรรณที่ รับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับ KM	ร้อยละ ๘๐ ของ จำนวนเจ้าหน้าที่ ของอบต.วัด สุวรรณ	หัวหน้าส่วนราชการ ๔ กอง	คณะทำงาน KM	การเล่าเรื่อง
๗	การควบคุมภายในและบริหารความ เสี่ยง/การตรวจสอบภายในตาม แผนการตรวจสอบ	เพื่อให้บุคลากรเข้าใจ ระเบียบข้อกฎหมายใน การปฏิบัติราชการ	ตุลาคม ๒๕๖๔- กันยายน ๒๕๖๕	จำนวนของบุคลากร อบต.วัดสุวรรณที่ รับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับ KM	ร้อยละ ๘๐ ของ จำนวนเจ้าหน้าที่ ของอบต.วัด สุวรรณ	พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำและ พนักงานจ้างในแต่ ละงานของแต่ละ สำนัก/กอง	หัวหน้าส่วน ราชการ ๔ กอง	วิธีปฏิบัติที่เป็น เลิศ
๘	การจัดทำร่างข้อบัญญัติงบประมาณ รายจ่าย/ความรู้เกี่ยวกับการทำงาน ของ งบประมาณ	เพื่อให้บุคลากรเข้าใจ ระเบียบข้อกฎหมายใน การปฏิบัติราชการ	ตุลาคม ๒๕๖๔- กันยายน ๒๕๖๕	จำนวนของบุคลากร อบต.วัดสุวรรณที่ รับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับ KM	ร้อยละ ๑๐๐ ของ จำนวนเจ้าหน้าที่ ของอบต.วัด สุวรรณ	หัวหน้าส่วนราชการ ๔ กอง	คณะทำงาน KM	ระบบพี่เลี้ยง
๙	ระเบียบค่าใช้จ่ายในการเดินทางไป ราชการ/ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมและ การเข้ารับการอบรมของเจ้าหน้าที่ ท้องถิ่น/แนวทางปัญหาอุปสรรคใน การปฏิบัติงานของบุคลากร	เพื่อให้บุคลากรเข้าใจ ระเบียบข้อกฎหมายใน การปฏิบัติราชการ	ตุลาคม ๒๕๖๔- กันยายน ๒๕๖๕	จำนวนของบุคลากร อบต.วัดสุวรรณที่ รับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับ KM	ร้อยละ ๘๐ ของ จำนวนเจ้าหน้าที่ ของอบต.วัด สุวรรณ	พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำและ พนักงานจ้างในแต่ ละงานของแต่ละ สำนัก/กอง	คณะทำงาน KM	หมวก ๒ ใบ

ลำดับ ที่	กิจกรรม	วัตถุประสงค์	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด (KPI)	เป้าหมายตัวชี้วัด	กลุ่มเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	รูปแบบ กิจกรรม
๑๐	ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการ พัสดุของ หน่วยงานการบริหาร ราชการ ส่วนท้องถิ่น/หนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง/ แนวทางปัญหาอุปสรรคในการ ปฏิบัติงานของบุคลากร	เพื่อให้บุคลากรเข้าใจ ระเบียบข้อกฎหมายใน การปฏิบัติราชการ	ตุลาคม ๒๕๖๔- กันยายน ๒๕๖๕	จำนวนของบุคลากร อบต.วัดสุวรรณที่ รับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับ KM	ร้อยละ ๘๐ ของ จำนวนเจ้าหน้าที่ ของอบต.วัด สุวรรณ	พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำและ พนักงานจ้างทุกคน	คณะทำงาน KM	กึ่งกลาง
๑๑	ประมวลความรู้เกี่ยวกับการเขียน หนังสือราชการ/ระเบียบสำนัก นายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ/ หนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง/แนวทาง ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานของ บุคลากร	เพื่อให้บุคลากรเข้าใจ ระเบียบข้อกฎหมายใน การปฏิบัติราชการ	ตุลาคม ๒๕๖๔- กันยายน ๒๕๖๕	จำนวนของบุคลากร อบต.วัดสุวรรณที่ รับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับ KM	ร้อยละ ๘๐ ของ จำนวนเจ้าหน้าที่ ของอบต.วัด สุวรรณ	พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำและ พนักงานจ้างทุกคน	คณะทำงาน KM	สมุดหน้า เหลือง
๑๒	การเตรียมความพร้อมเพื่อการตรวจ ประเมินมาตรฐานการปฏิบัติราชการ และนิเทศองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น/การเตรียมความพร้อมในการ ประเมินประสิทธิภาพและ ประสิทธิผล การปฏิบัติราชการเพื่อเสนอขอรับเงิน รางวัล	เพื่อให้บุคลากรเข้าใจ ระเบียบข้อกฎหมายใน การปฏิบัติราชการ	ตุลาคม ๒๕๖๔- กันยายน ๒๕๖๕	จำนวนของบุคลากร อบต.วัดสุวรรณที่ รับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับ KM	ร้อยละ ๘๐ ของ จำนวนเจ้าหน้าที่ ของอบต.วัด สุวรรณ	พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำและ พนักงานจ้างในแต่ ละงานของแต่ละ สำนัก/กอง	คณะทำงาน KM	สภากาแฟ

บทสรุปการเรียนรู้

- ได้รับความรู้และมีความเข้าใจเกี่ยวกับ KM
- การมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม KM
- ได้ประเมินความรู้ของเจ้าหน้าที่ในสำนัก/กอง
- สามารถนำความรู้มาใช้เป็นแนวทางในการจัดการความรู้

ลักษณะรูปแบบ “แผนภูมิกังปลา”



วิธีการสร้างแผนผังสาเหตุและผลหรือผังกังปลา

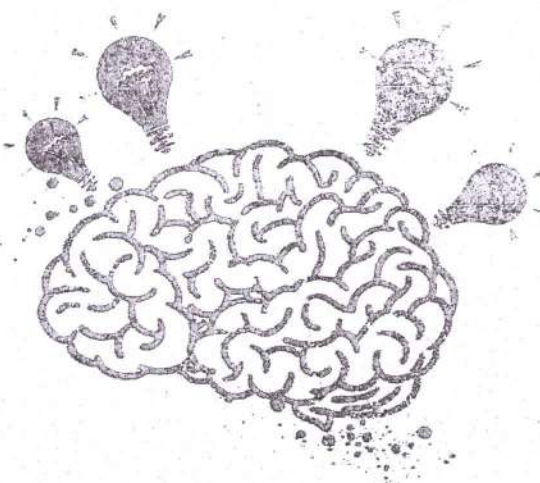
สิ่งสำคัญในการสร้างแผนผัง คือ ต้องทำเป็นทีม เป็นกลุ่ม โดยใช้ขั้นตอน ๖ ขั้นตอนดังต่อไปนี้

๑. กำหนดประโยคปัญหาที่หัวปลา
๒. กำหนดกลุ่มปัจจัยที่จะทำให้เกิดปัญหานั้นๆ
๓. ระดมสมองเพื่อหาสาเหตุในแต่ละปัจจัย
๔. หาสาเหตุหลักของปัญหา
๕. จัดลำดับความสำคัญของสาเหตุ
๖. ใช้แนวทางการปรับปรุงที่จำเป็น

ลักษณะรูปแบบ “วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ”

เป็นการจัดเก็บความรู้หรือข้อมูลขององค์กรในรูปแบบง่ายๆ เพื่อความสะดวกในการค้นหาและนำไปใช้ เช่น คู่มือ การจัดฝึกอบรม คู่มือการตรวจประเมิน ๕ ส. คู่มือการจัดการความรู้

ลักษณะรูปแบบ “แบบระดมสมอง”



แบบระดมสมอง เป็นเครื่องมือช่วยให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อปรึกษาหารือ กำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาหรือตัดสินใจดำเนินการ ปฏิบัติงาน ที่ผ่านประสบการณ์และมุมมองจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

ลักษณะรูปแบบ “เพื่อนช่วยเพื่อน”

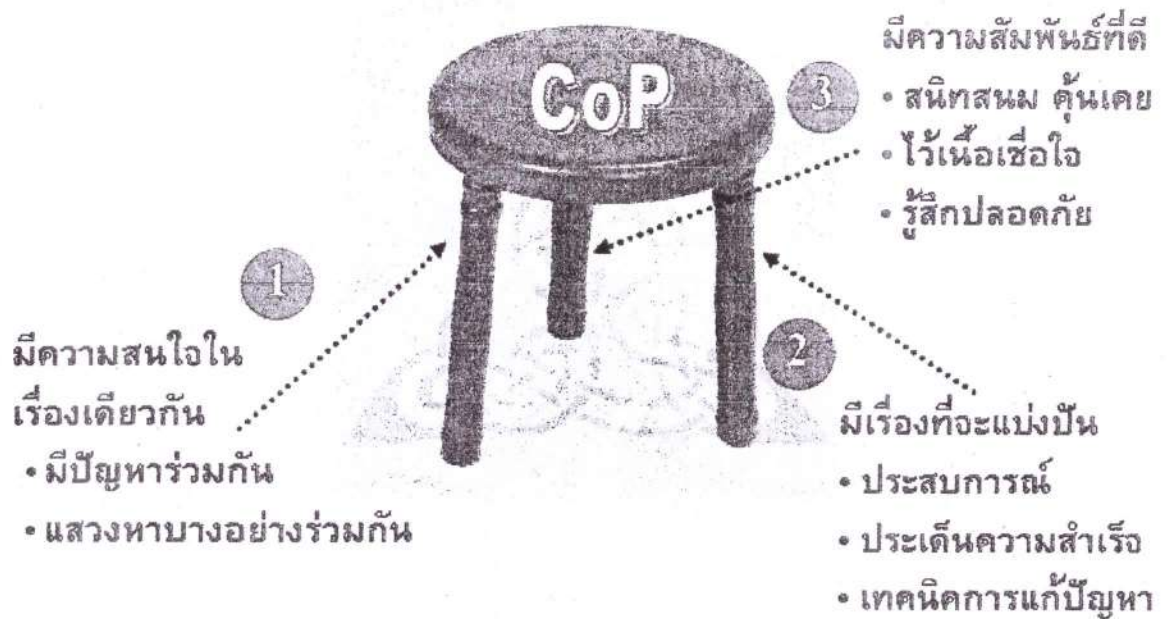
เป็นการเชิญทีมอื่นหรือบุคคลอื่นมาแบ่งปันประสบการณ์ดีๆ (Best practice) โดยมีการเสนอแนะการสอน การเล่าให้ฟังเกี่ยวกับกิจกรรมที่ปฏิบัติเพื่อจะได้นำไปประยุกต์ใช้ในองค์กรหรือการดำเนินงานในครั้งต่อไป

ลักษณะรูปแบบ “ฐานความรู้ บทเรียน”

เป็นการจัดการองค์ความรู้ในองค์กรได้มีการจัดเก็บองค์ความรู้ที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์ ทั้งในรูปแบบของความสำเร็จ ความล้มเหลวและข้อเสนอแนะในเรื่องที่สนใจในฐานข้อมูล โดยมีช่องทางการเข้าถึงข้อมูลได้ตลอดเวลา เช่น ระบบอินเทอร์เน็ต หรือระบบอินทราเน็ต หรือระบบอื่นๆ เป็นต้น ซึ่งการค้นหาข้อมูลจะมีความสะดวกและถูกต้องเป็นหลักการสำคัญ

ลักษณะรูปแบบ “เก้าอี้สามขา”

เมื่อคนทำงานแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันอยู่เสมอ
ก็เกิดเป็นชุมชนหรือ CoPs (Community of Practices) ขึ้นมา
CoPs จะเกิดได้ต้องอาศัย 3 องค์ประกอบหลัก



๑. ขาแรกเป็นการรวมตัวกันของคนที่มีความสนใจในเรื่องที่คล้ายๆ กัน ที่เป็นเช่นนั้นอาจเป็นเพราะอยู่ในวงการเดียวกัน เป็นเพื่อนร่วมงานเป็นเพื่อนร่วมวิชาชีพ หรือมีหน้าที่ความรับผิดชอบที่คล้ายๆ กัน อาทิเช่น เป็นคนที่ทำงานด้านซ่อมบำรุงเหมือนกัน เป็นพวก IT ที่สนใจเรื่อง Open Source เหมือนกัน หรือเป็นผู้ที่ต้องรับผิดชอบงานด้านจัดซื้อเหมือนกัน เป็นต้น พุดง่ายๆ ก็คือมีเป้าหมายที่คล้ายคลึงกัน แสวงหาบางสิ่งบางอย่างร่วมกัน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเทคนิควิธีการทำงาน หรือการแก้ปัญหาก็ตาม

๒. ขาที่สองเป็นการชี้ให้เห็นว่ากลุ่มคนที่พูดถึงในข้อ ๑. นี้ จะต้องเป็นผู้ที่มีเรื่องเล่ามาแบ่งปัน (Sharing Story) เรื่องที่จะนำมาแชร์นั้นควรเป็นประสบการณ์ตรงที่แต่ละคนมี เพราะสิ่งเหล่านี้คือ Tacit Knowledge ซึ่งเป็น “ความรู้มือ หนึ่ง” ของแต่ละคน สิ่งที่จะนำมาแชร์กันนั้น อาจจะเป็นเรื่องที่ทำแล้วสำเร็จ (Success Case) หรือ Lessons Learned (บทเรียนที่ได้รับ) ก็ได้

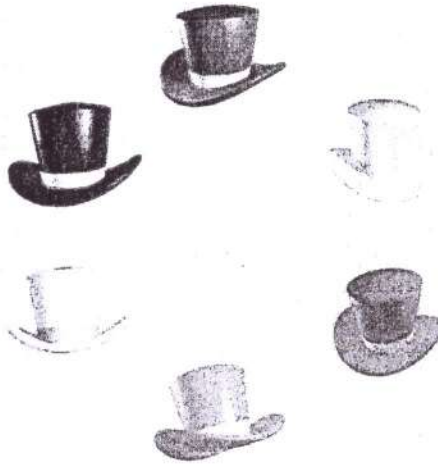
๓. ถ้าจะให้การแชร์ในข้อ ๒. นั้นเข้าถึงสิ่งที่เป็น Tacit Knowledge (เป็นเทคนิคเฉพาะตัว เป็นลูกเล่น เป็นเคล็ดลับของแต่ละคน) เรื่องที่จะนำมาแชร์กันนี้จะต้องมี “ความเข้มข้นและลงลึก” กันพอสมควร การที่จะแชร์เช่นนี้ได้ คนในกลุ่มจะต้องมีความไว้เนื้อเชื่อใจกัน มีความใกล้ชิดสนิทกัน บรรยายภาคในการแบ่งปันก็จะดี ซึ่งในเรื่องนี้การมี “คุณอำนวย” ช่วยสร้างบรรยากาศถือว่าเป็นเรื่องที่สำคัญ เพราะจะช่วยทำให้มีการ “เปิดใจ” รับฟังกัน รู้วิธีที่จะฟังแบบ KM ฟังแบบ Deep Listening อีกทั้งยังฝึกให้รู้จัก “ใส่ใจ ชื่นชม ยินดี” ซึ่งจะทำให้กระบวนการในข้อ ๒. นี้เลื่อนไหล

ลักษณะรูปแบบ “ระบบที่เลี้ยง”

ระบบที่เลี้ยงเป็นวิธีการถ่ายทอดความรู้แบบตัวต่อตัว จากผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์มากกว่าไปยังบุคลากรรุ่นใหม่ หรือผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์น้อยกว่า ซึ่งระบบที่เลี้ยงเป็นวิธีการหนึ่งในการสอนงานและคำแนะนำอย่างใกล้ชิด ผู้ที่เป็นพี่เลี้ยงมักจะมีตำแหน่ง และอาวุโสกว่าซึ่งอาจอยู่ในหน่วยงานเดียวกันหรือต่างหน่วยงานก็ได้โดยทั่วไประบบที่เลี้ยงจะใช้เวลาค่อนข้างนาน เพราะทั้งสองฝ่ายจะต้องสร้างความคุ้นเคยความสัมพันธ์และความเข้าใจกัน ผู้ที่เป็นพี่เลี้ยง นอกจากจะให้คำปรึกษาในด้านการงานแล้วยังเป็นที่ปรึกษาใน เวลามีปัญหาหรือสับสนที่สำคัญพี่เลี้ยง จะต้องเป็นตัวอย่างที่ดีในเรื่องพฤติกรรมจริยธรรมและการทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์กรด้วย

ลักษณะรูปแบบ “หมวก ๖ ใบ”

แนวคิดหมวก ๖ ใบ เริ่มจาก การแบ่งการคิดเป็น ๖ แบบด้วยกัน โดยคุณอาจจะมีการทำงานแล้วแบ่งหน้าที่กันคิดใน ๖ มุมมอง



๑. สีขาว: เป็นคนที่คิดตามหลักข้อเท็จจริง และเหตุผล เมื่อจะคิด จะตัดสินใจสิ่งใด จะเน้นเหตุผลเป็นหลัก
๒. สีเขียว: เป็นคนที่ชอบคิดอะไรใหม่ คิดอะไรสร้างสรรค์ คิดนอกกรอบ ส่วนใหญ่จะคิดอะไรที่แตกต่างไม่เหมือนคนอื่น ๆ
๓. สีแดง: คนสวมหมวกสีแดง เน้นสัญชาตญาณในการตัดสินใจ ใช้ความรู้สึก ใช้อารมณ์ในการตัดสินใจ
๔. สีน้ำเงิน: เป็นคนคอยควบคุมงานต่างๆ เจ้าระเบียบ คิดอะไรตามกระบวนการ ตามหลักการขั้นตอนต่างๆ ทำอะไรมีแบบแผน มีหลักคิดอยู่ตลอดเวลา
๕. สีเหลือง: เน้นในเรื่องของการมองโลกในแง่ดี มีความสุข ในการตัดสินใจอะไร ก็จะมองในมุมของความสุขของตนเองและทุกคน
๖. สีดำ: คนกลุ่มนี้ คิดอะไรในแง่ลบ แกร่งร้าย ระมัดระวัง ระแวงในทุกๆ อย่าง คอยตรวจสอบว่าอะไรไม่ดี อะไรไม่ได้ผล