



# แผนการจัดการความรู้ (KM)

เทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

---

เทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

โทรศัพท์ / โทรสาร 0-5373-4083 ต่อ 101

[www.maesaimittraphap.go.th](http://www.maesaimittraphap.go.th)

## คำนำ

จากพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๑๑ กำหนดให้ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในองค์กรเพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอโดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลความรู้ในด้านต่างๆเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้องรวดเร็วเหมาะสมกับสถานการณ์รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถสร้างวิสัยทัศน์และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน

เพื่อให้การปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลแม่สายมีคุณภาพเป็นไปตามหลักเกณฑ์และมีวิธีการบริหารที่ดีจึงได้นำการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ซึ่งเป็นระบบการจัดการที่สามารถกำหนดขึ้นและนำไปปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยสำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพได้ดำเนินการจัดวางระบบการจัดการความรู้และแผนการดำเนินงานไว้เพื่อที่จะให้มีการรวบรวมจัดระบบเผยแพร่ถ่ายโอนองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ต่างๆได้ทันเวลาและทันเหตุการณ์จะส่งผลให้การปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัด เทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์พันธกิจและเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization )

สำนักปลัดเทศบาล  
เทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ

**แผนการจัดการความรู้**  
**เทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย**

\*\*\*\*\*

**สารบัญ**

<b>เรื่อง</b>	<b>หน้า</b>
๑.บทนำ	๑
๒.คำสั่งแต่งตั้งทีมงาน KM และ CKO	๑
๓.ขอบเขต KM (KM Focus Area)	๒
๔.เป้าหมาย KM (Desired State)	๓
๕.ปัจจัยแห่งความสำเร็จ	๔
๖.แนวทางการจัดการความรู้เทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ	๔
๗.แนวคิดการจัดทำแผนการจัดการความรู้เทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ	๖
๘.เครื่องมือในการจัดการความรู้	๘
๙.การจัดการความรู้กับองค์กรแห่งการเรียนรู้	๘
๑๐.เรียนรู้ค่านิยมของข้าราชการยุคใหม่	๙
๑๑.การประเมินตนเองเรื่องการจัดการความรู้และสรุปผลการประเมินตนเอง	๑๐
๑๒.เกณฑ์การประเมิน	๑๐
๑๓.แนวทางการติดตามและประเมิน	๑๑
๑๔.แผนการจัดการความรู้เทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ	๑๒
๑๕.การติดตามและประเมินผล	๑๔

\*\*\*\*\*

## ๑. บทนำ

จากพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๑๑ กำหนดให้ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในองค์กรเพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลความรู้ในด้านต่างๆเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้องรวดเร็วเหมาะสมกับสถานการณ์รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถสร้างวิสัยทัศน์และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน

เพื่อให้การปฏิบัติราชการของ เทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ เป็นไปตามหลักเกณฑ์และมีวิธีการบริหารที่ดีจึงได้นำการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ซึ่งเป็นระบบการจัดการที่สามารถกำหนดขึ้นและนำไปปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพได้ดำเนินการจัดวางระบบการจัดการความรู้และแผนการดำเนินงานไว้เพื่อที่จะให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ต่างๆ ได้ทันเวลาและทันเหตุการณ์ จะส่งผลให้การปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะทำให้การบริหารงานขององค์กรบรรลุเป้าหมายต่อไป

## ๒. คำสั่งแต่งตั้งทีมงาน KM และ CKO (Chief Knowledge Officer)

เพื่อให้การจัดทำระบบการจัดการความรู้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ เทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ จึงมีโครงสร้างคณะกรรมการ KM และ CKO ดังต่อไปนี้

### ๑) ผู้บริหารจัดการความรู้ CKO (Chief Knowledge Officer) ได้แก่

- |   |                   |
|---|-------------------|
| ๑. นายกเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ            | เป็น CKO          |
| ๒. รองนายกเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ คนที่ ๑ | เป็นที่ปรึกษา CKO |
| ๓. รองนายกเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ คนที่ ๒ | เป็นที่ปรึกษา CKO |
| ๔. ปลัดเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ            | เป็นที่ปรึกษา CKO |
| ๕. รองปลัดเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ         | เป็นที่ปรึกษา CKO |

ซึ่งมีหน้าที่และความรับผิดชอบดังนี้

๑. เป็นผู้ทบทวนและให้ความเห็นชอบแผนการจัดการความรู้
๒. ให้การสนับสนุนในด้านต่างๆ เช่น ทรัพยากรที่จำเป็นต่อการจัดทำแผนการจัดการความรู้ การดำเนินการตามแผนการจัดการความรู้ เป็นต้น
๓. ให้คำปรึกษาและแนะนำและเข้าร่วมประชุมเพื่อการตัดสินใจแก่คณะกรรมการ
๔. ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินการ และอุปสรรคต่างๆที่เกิดขึ้นกับคณะกรรมการ

### ๒) ผู้บริหารจัดการความรู้ KM (Knowledge Management) ได้แก่

- |                           |                           |
|---------------------------|---------------------------|
| ๑. หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล | เป็นหัวหน้า KM Team       |
| ๒. ผู้อำนวยการกองคลัง     | เป็น KM Team              |
| ๓. ผู้อำนวยการกองช่าง     | เป็น KM Team              |
| ๔. ผู้อำนวยการกองการศึกษา | เป็น KM Team              |
| ๕. นักทรัพยากรบุคคล       | เป็น KM Team และเลขานุการ |

CKO มีหน้าที่และความรับผิดชอบให้การสนับสนุนในด้านต่างๆเช่นทรัพยากรและให้คำปรึกษาแนะนำ และร่วมประชุมเพื่อการตัดสินใจแก่คณะทำงาน

ที่ปรึกษา CKO มีหน้าที่และความรับผิดชอบให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินการและอุปสรรคต่างๆที่เกิดขึ้นกับคณะทำงาน

คณะทำงาน KM มีหน้าที่ดังนี้

๑. ร่วมจัดทำแผนจัดการความรู้
๒. ดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้ที่ได้รับมอบหมาย
๓. ดำเนินการและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานตามแผน
๔. พัฒนาปรับปรุง แก้ไขและสนับสนุนการดำเนินกิจกรรม
๕. ประชาสัมพันธ์การจัดการความรู้ในเทศบาล และดำเนินการอื่นๆในส่วนที่เกี่ยวข้อง

**หัวหน้าคณะทำงาน** มีหน้าที่และความรับผิดชอบ จัดทำแผนการจัดการความรู้ในองค์กรเพื่อนำเสนอ ประธาน รายงานผลการดำเนินงานและความคืบหน้าต่อประธาน ผลักดัน ติดตามความก้าวหน้าและประเมินผลเพื่อปรับปรุงแก้ไข ประสานงานกับคณะที่ปรึกษาและคณะทีมงาน

**คณะทำงาน** มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดำเนินการตามแผนงานที่ได้รับมอบหมายจัดทำรายงานความคืบหน้าของงานในส่วนที่รับผิดชอบ เป็น “แบบอย่างที่ดี” ในเรื่องการจัดการความรู้ เป็น Master Trainer ด้านการจัดการความรู้

### ๓.ขอบเขต KM (KM Focus Area)

กรอบการประเมินด้านการจัดการความรู้ซึ่งจะมีความเกี่ยวข้องและเชื่อมโยงกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๑๑ กำหนดให้ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในองค์กรเพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอโดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และสามารถประมวลความรู้ในด้านต่างๆเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้องรวดเร็วเหมาะสมกับสถานการณ์รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถสร้างวิสัยทัศน์และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกันทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการให้สอดคล้องกับการบริหารราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามพระราชกฤษฎีกาดังนั้น

ขอบเขต KM (KM Focus Area) ที่สนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์ทั้งหมด ประกอบด้วย

๑). ส่งเสริมการนำกระบวนการจัดการความรู้มาใช้พัฒนาบุคลากรและให้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงาน

๒). เสริมสร้างบรรยากาศให้เอื้อต่อการนำการจัดการความรู้มาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาบุคลากรและพัฒนางานของหน่วยงานต่างๆ ภายในเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ

ขอบเขต KM (KM Focus Areas) ของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ

ขอบเขต KM ( KM Focus Areas) ของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ					
ขอบเขต KM ( KM Focus Areas)	ประโยชน์ที่จะได้รับจากขอบเขต KM ที่มีต่อ				
	ประชาชนไทย/ ชาวต่างชาติ/ชุมชน	ข้าราชการของหน่วยงาน ตนเอง	กระทรวง กรม กอง ของ หน่วยงานอื่น	รัฐบาล	Outsource ของ หน่วยงาน
๑.ส่งเสริมการนำ กระบวนการจัดการ ความรู้มาใช้พัฒนา บุคลากรและให้เป็น ส่วนหนึ่งของการ ปฏิบัติงาน	๑.ได้รับการบริการที่ สะดวกรวดเร็ว ๒.ได้รับความรู้เพิ่มขึ้นจาก สื่อประชาสัมพันธ์ ๓.ชุมชนได้รับการพัฒนา ไปในทางที่ดีขึ้น ๔.ชุมชนเกิดภาพลักษณ์ที่ ดีขึ้น	๑.ได้รับความรู้เพิ่มขึ้น ๒.ได้รับการพัฒนา ศักยภาพของตนและ เทศบาล ๓.สามารถปฏิบัติงานได้ อย่างมีประสิทธิภาพ ๔.ได้รับความไว้วางใจจาก ผู้ใช้บริการ ๕.เกิดภาพลักษณ์ที่ดี	๑.ได้รับ ผลงานที่ มีประสิทธิภาพ ๒.ภาพลักษณ์ที่ดี	๑.เกิดภาพลักษณ์ ที่ดี	
๒.เสริมสร้าง บรรยากาศให้เอื้อต่อ การนำการจัดการ ความรู้มาเป็น เครื่องมือในการ พัฒนาบุคลากรและ พัฒนางานของ หน่วยงานต่างๆ ภายในเทศบาล	๑.ได้รับการบริการที่ สะดวกสบาย ๒.สามารถสืบ/ค้นหา ความรู้ต่างๆได้ง่าย	๑.มีวิสัยทัศน์ร่วมกัน ๒.มีความคิดร่วมกัน ๓.มีการพัฒนาตนเอง ๔.มีการเรียนรู้ในทีม ๕.มีความคิดเชิงระบบ ๖.มีความคิดสร้างสรรค์	๑.เกิดภาพลักษณ์ ที่ดี	๑.เกิดภาพลักษณ์ ที่ดี	
ผู้ทบทวน/ผู้อนุมัติ นางสาวอุบล ใจวรรณ นายกเทศมนตรีตำบลแม่สายมิตรภาพ					

๔.เป้าหมาย KM (Desired State)

- เป้าหมาย KM (Desired State) ทั้งหมดที่สอดคล้องกับขอบเขต KM ที่จะเลือกดำเนินการประกอบด้วย
- ๑). การสนับสนุนส่งเสริมให้บุคลากรในสังกัดเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ ได้รับการพัฒนาศักยภาพ  
ความรู้ความสามารถทางด้านต่างๆเช่นการศึกษาต่อ / ฝึกอบรม / สัมมนาในหลักสูตรต่างๆ
  - ๒). การสนับสนุนส่งเสริมให้บุคลากรในสังกัดเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ มีส่วนร่วมในการ  
ดำเนินงาน / กิจกรรมของ อบต.อย่างเข้มแข็งและต่อเนื่อง
  - ๓). การสนับสนุนส่งเสริมให้บุคลากรในสังกัดเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ มีส่วนร่วมในการ  
แลกเปลี่ยนองค์ความรู้แก่เพื่อนร่วมงาน
  - ๔). การสนับสนุนส่งเสริมการยึดหลักคุณธรรมและนิติธรรมในการบริหารและปฏิบัติงาน
  - ๕). การสนับสนุนส่งเสริมการสร้างขวัญและกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน

## ๕. ปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Key Success Factor)

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Key Success Factor) เพื่อให้ดำเนินการจัดการความรู้ตามเป้าหมาย KM ที่เลือกทำสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรมภายในองค์กรคือ

- ๑). ผู้บริหารส่วนใหญ่ให้ความสำคัญและสนับสนุนให้บุคลากรได้เข้าร่วมกิจกรรม
- ๒). บุคลากรที่เกี่ยวข้องให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี
- ๓). คณะกรรมการจัดการความรู้มีความรู้ความเข้าใจและมุ่งมั่นในการดำเนินงานอย่างเต็มประสิทธิภาพเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย
- ๔). มีระบบการติดตามประเมินผลการจัดการความรู้อย่างต่อเนื่องและเป็นรูปธรรม

## ๖. แนวทางการจัดการความรู้เทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ

### การจัดการความรู้ Knowledge Management

การจัดการความรู้ (Knowledge Management:KM) คือการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในส่วนราชการซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบเพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุดโดยที่ความรู้มี ๒ ประเภท คือ

๑. ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ พรสวรรค์ หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคลในการทำความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ เป็นความรู้ที่ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้โดยง่าย เช่น ทักษะในการทำงานงานฝีมือหรือการคิดเชิงวิเคราะห์บางครั้งจึงเรียกว่าเป็นความรู้แบบนามธรรม

๒. ความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่สามารถรวบรวมถ่ายทอดได้โดยผ่านวิธีต่าง ๆ เช่นการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ทฤษฎีคู่มือต่าง ๆ และบางครั้งเรียกว่าเป็นความรู้แบบรูปธรรม

การจัดการความรู้ คือ เครื่องมือเพื่อการบรรลุเป้าหมายอย่างน้อย ๔ ประการไปพร้อม ๆ กัน ได้แก่

๑. บรรลุเป้าหมายของงาน
๒. บรรลุเป้าหมายการพัฒนาคน
๓. บรรลุเป้าหมายการพัฒนาองค์กรไปเป็นองค์กรเรียนรู้
๔. บรรลุความเป็นชุมชนเป็นหมู่คณะความเอื้ออาทรระหว่างกันในที่ทำงาน

**การจัดการความรู้เป็นการดำเนินการอย่างน้อย ๖ ประการต่อความรู้ ได้แก่**

- ๑). การกำหนดความรู้หลักที่จำเป็นหรือสำคัญต่องานหรือกิจกรรมของกลุ่มหรือองค์กร
- ๒). การเสาะหาความรู้ที่ต้องการ
- ๓). การปรับปรุงตัดแปลงหรือสร้างความรู้บางส่วนให้เหมาะต่อการใช้งานของตน
- ๔). การประยุกต์ใช้ความรู้ในกิจการงานของตน
- ๕). การนำประสบการณ์จากการทำงานและการประยุกต์ใช้ความรู้มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสกัด “ขุมความรู้” ออกมาบันทึกไว้

๖). การจัดบันทึก “ขุมความรู้” และ “แก่นความรู้” สำหรับไว้ใช้งานและปรับปรุงเป็นชุดความรู้ที่ครบถ้วนลุ่มลึกและเชื่อมโยงมากขึ้นเหมาะต่อการใช้งานมากยิ่งขึ้น

โดยที่การดำเนินการ ๖ ประการนี้บูรณาการเป็นเนื้อเดียวกันความรู้ที่เกี่ยวข้องเป็นทั้งความรู้ที่ชัดเจน อยู่ในรูปของตัวหนังสือหรือรหัสอย่างอื่นที่เข้าใจได้ทั่วไป (Explicit Knowledge) และความรู้ฝังลึกอยู่ในสมอง (Tacit Knowledge) ที่อยู่ในคนทั้งที่อยู่ในใจ (ความเชื่อค่านิยม) อยู่ในสมอง (เหตุผล) และอยู่ในมือและส่วน อื่นๆของร่างกาย (ทักษะในการปฏิบัติ) การจัดการความรู้เป็นกิจกรรมที่คนจำนวนหนึ่งทำร่วมกันไม่ใช่กิจกรรม ที่ทำโดยคนคนเดียวเนื่องจากเชื่อว่า “จัดการความรู้” จึงมีคนเข้าใจผิดเริ่มดำเนินการโดยมองเข้าไปที่ความรู้ คือเริ่มที่ความรู้ก็คือความผิดพลาดที่พบบ่อยมากการจัดการความรู้ที่ถูกต้องจะต้องเริ่มที่งานหรือเป้าหมายของ งานเป้าหมายของงานที่สำคัญคือการบรรลุผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินการตามที่กำหนดไว้ที่เรียกว่า Operation Effectiveness และนิยามผลสัมฤทธิ์ออกเป็น ๔ ส่วน คือ

๑). การสนองตอบ (Responsiveness) ซึ่งรวมทั้งการสนองตอบความต้องการของลูกค้าสนองตอบ ความต้องการของเจ้าของกิจการหรือผู้ถือหุ้นสนองตอบความต้องการของพนักงานและสนองตอบความ ต้องการของสังคมส่วนรวม

๒). การมีนวัตกรรม (Innovation) ทั้งที่เป็นนวัตกรรมในการทำงานและนวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์หรือ บริการ

๓). ชีตความสามารถ (Competency) ขององค์กรและของบุคลากรที่พัฒนาขึ้นซึ่งสะท้อนสภาพการ เรียนรู้ขององค์กร

๔). ประสิทธิภาพ (Efficiency) ซึ่งหมายถึงสัดส่วนระหว่างผลลัพธ์กับต้นทุนที่ลงไปการทำงานที่ ประสิทธิภาพสูงหมายถึงการทำงานที่ลงทุนลงแรงน้อยแต่ได้ผลมากหรือคุณภาพสูง

เป้าหมายสุดท้ายของการจัดการความรู้คือการที่กลุ่มคนที่ดำเนินการจัดการความรู้ร่วมกันมีชุดความรู้ ของตนเองที่ร่วมกันสร้างเองสำหรับใช้งานของตน คนเหล่านี้จะสร้างความรู้ขึ้นใช้เองอยู่ตลอดเวลาโดยการ สร้างนั้นเป็นการสร้างเพียงบางส่วนเป็นการสร้างผ่านการทดลองเอาความรู้จากภายนอกมาปรับปรุงให้เหมาะ ต่อสภาพของตนและทดลองใช้งานจัดการความรู้ไม่ใช่กิจกรรมที่ดำเนินการเฉพาะหรือเกี่ยวกับเรื่องความรู้แต่ เป็นกิจกรรมที่แทรก/แฝงหรือในสาขาวิชาการเรียกว่าบูรณาการอยู่กับทุกกิจกรรมของการทำงานและที่สำคัญ ตัวการจัดการความรู้เองก็ต้องการการจัดการด้วย

#### ตั้งเป้าหมายการจัดการความรู้เพื่อพัฒนา

งาน พัฒนางาน

คน พัฒนาคน

องค์กร เป็นองค์กรการเรียนรู้

#### การจัดการความรู้ที่ดีเริ่มด้วย

- การจัดการความรู้เป็นเครื่องมือเพื่อบรรลุความสำเร็จและความมั่นคงในระยะยาว
- การจัดทำริเริ่มดำเนินการ
- การฝึกอบรมโดยการปฏิบัติจริงและดำเนินการต่อเนื่อง
- การจัดการระบบการจัดการความรู้

แรงจูงใจในการริเริ่มดำเนินการจัดการความรู้แรงจูงใจแท้ต่อการดำเนินการจัดการความรู้ คือ เป้าหมายที่งานคนองค์กรและความเป็นชุมชนในที่ทำงานดังกล่าวแล้วเป็นเงื่อนไขสำคัญในระดับที่เป็นหัวใจสู่ ความสำเร็จในการจัดการความรู้แรงจูงใจเทียมจะนำไปสู่การดำเนินการจัดการความรู้แบบเทียมและไปสู่ความ ล้มเหลวของการจัดการความรู้ในที่สุดแรงจูงใจเทียมต่อการดำเนินการจัดการความรู้ในสังคมไทยมีมากมาย หลายแบบที่พบบ่อยที่สุดคือทำเพียงเพื่อให้ได้ชื่อว่าเป็นเพราะถูกบังคับทำตามข้อกำหนดทำตามแฟชั่นแต่ไม่เข้าใจ ความหมายและวิธีการดำเนินการจัดการความรู้อย่างแท้จริง



### องค์ประกอบสำคัญของการจัดการความรู้ (Knowledge Process)

๑. “คน” ถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดเพราะเป็นแหล่งความรู้และเป็นผู้นำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์

๒. “เทคโนโลยี” เป็นเครื่องมือเพื่อให้คนสามารถค้นหาจัดเก็บแลกเปลี่ยนรวมทั้งนำความรู้ไปใช้อย่างง่ายและรวดเร็วขึ้น

๓. “กระบวนการความรู้” นั้นเป็นการบริหารจัดการเพื่อนำความรู้จากแหล่งความรู้ไปให้ผู้ใช้เพื่อทำให้เกิดการปรับปรุงและนวัตกรรม

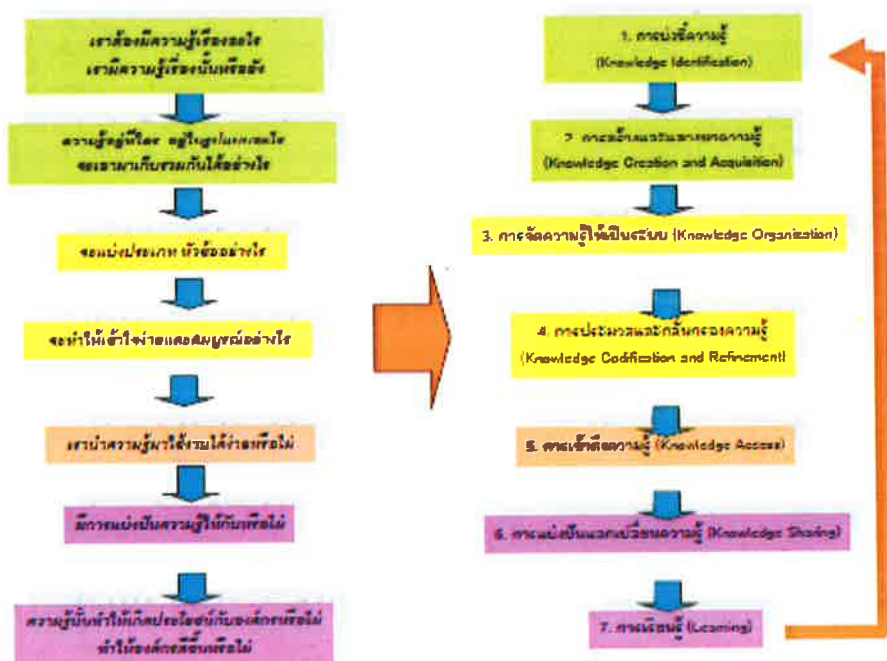
องค์ประกอบทั้ง ๓ ส่วนนี้จะต้องเชื่อมโยงและบูรณาการอย่างสมดุลการจัดการความรู้ของกรมการปกครองจากราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ กำหนดให้ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการเพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่างๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและเหมาะสมต่อสถานการณ์รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ และมีการเรียนรู้ร่วมกัน

### ๗. แนวคิดการจัดทำแผนการจัดการความรู้ อบต.โคกโพธิ์

#### แนวคิดการจัดทำแผนการจัดการความรู้(Knowledge Management Action Plan)

กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process) และกระบวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process) เทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ ได้นำมาประยุกต์ใช้ในการจัดทำแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan)

#### กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process)



**กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management)** เป็นกระบวนการที่จะช่วยให้เกิดพัฒนาการของความรู้หรือการจัดการความรู้ที่จะเกิดขึ้นภายในองค์กรมีทั้งหมด ๗ ขั้นตอน คือ

๑). การบ่งชี้ความรู้เป็นการพิจารณาว่าองค์กรมีวิสัยทัศน์พันธกิจยุทธศาสตร์เป้าหมายคืออะไรและเพื่อให้บรรลุเป้าหมายเราจำเป็นต้องใช้อะไรขณะนี้เรามีความรู้อะไรบ้างอยู่ในรูปแบบใดอยู่ที่ใคร

๒). การสร้างและแสวงหาความรู้เช่นการสร้างความรู้ใหม่แสวงหาความรู้จากภายนอกรักษาความรู้เก่ากำจัดความรู้ที่ใช้ไม่ได้แล้ว

๓). การจัดความรู้ให้เป็นระบบเป็นการวางโครงสร้างความรู้เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเก็บความรู้อย่างเป็นระบบในอนาคต

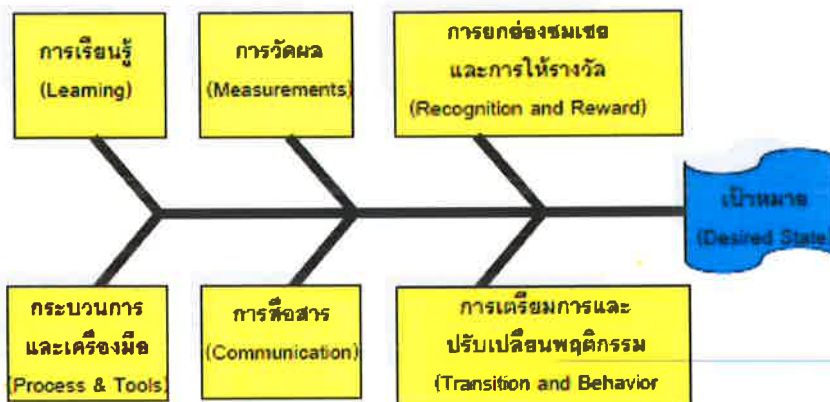
๔). การประมวลและกลั่นกรองความรู้ เช่น ปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐานใช้ภาษาเดียวกันปรับปรุงเนื้อหาให้สมบูรณ์

๕). การเข้าถึงความรู้เป็นการทำให้ผู้ใช้ความรู้เข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่ายและสะดวกเช่นระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) Web board บอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

๖). การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ทำให้หลายวิธีการโดยกรณีเป็น Explicit Knowledge อาจจัดทำเป็นเอกสารฐานความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือกรณีเป็น Tacit Knowledge จัดทำเป็นระบบทีมข้ามสายงานกิจกรรมกลุ่มคุณภาพและนวัตกรรมชุมชนแห่งการเรียนรู้ระบบพี่เลี้ยงการสับเปลี่ยนงานการยืมตัวเวทีแลกเปลี่ยนความรู้ เป็นต้น

๗). การเรียนรู้ควรทำให้การเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของงาน เช่น เกิดระบบการเรียนรู้จากสร้างองค์ความรู้การนำความรู้ไปใช้เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่และหมุนเวียนต่อไปอย่างต่อเนื่อง

### กระบวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process)



### กระบวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process)

เป็นกรอบความคิดแบบหนึ่งเพื่อให้องค์กรที่ต้องการจัดการความรู้ภายในองค์กรได้มุ่งเน้นถึงปัจจัยแวดล้อมภายในองค์กรที่จะมีผลกระทบต่อการจัดการความรู้ประกอบด้วย ๖ องค์ประกอบ ดังนี้

๑). การเตรียมการและปรับเปลี่ยนพฤติกรรม - เช่นกิจกรรมการมีส่วนร่วมและสนับสนุนจากผู้บริหาร (ที่ทุกคนมองเห็น), โครงสร้างพื้นฐานขององค์กร, ทีม/หน่วยงานที่รับผิดชอบ, มีระบบการติดตามและประเมินผล, กำหนดปัจจัยแห่งความสำเร็จชัดเจน

๒). การสื่อสาร - เช่น กิจกรรมที่ทำให้ทุกคนเข้าใจถึงสิ่งที่องค์กรจะทำ, ประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับทุกคน, แต่ละคนจะมีส่วนร่วมได้อย่างไร

๓). กระบวนการและเครื่องมือ - ช่วยให้การค้นหา เข้าถึง ถ่ายทอด และแลกเปลี่ยนความรู้สะดวก รวดเร็วขึ้นโดยการเลือกใช้กระบวนการและเครื่องมือขึ้นกับชนิดของความรู้, ลักษณะขององค์กร (ขนาด, สถานที่ตั้ง ฯลฯ), ลักษณะการทำงาน, วัฒนธรรมองค์กร, ทรัพยากร

๔). การเรียนรู้ - เพื่อสร้างความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญและหลักการของการจัดการความรู้ โดยการเรียนรู้ต้องพิจารณาถึงเนื้อหา, กลุ่มเป้าหมาย, วิธีการ, การประเมินผลและปรับปรุง

๕). การวัดผล - เพื่อให้ทราบว่า การดำเนินการได้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่, มีการนำผลของการวัดมาใช้ในการปรับปรุงแผนและการดำเนินการให้ดีขึ้น, มีการนำผลการวัดมาใช้ในการสื่อสารกับบุคลากรในทุกระดับให้เห็นประโยชน์ของการจัดการความรู้และการวัดผลต้องพิจารณาด้วยว่าจะวัดผลที่ขั้นตอนไหนได้แก่ วัดระบบ (System), วัดที่ผลลัพธ์ (Out put) หรือวัดที่ประโยชน์ที่จะได้รับ (Out come)

๖). การยกย่องชมเชยและให้รางวัล - เป็นการสร้างแรงจูงใจให้เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและการมีส่วนร่วมของบุคลากรในทุกระดับโดยข้อควรพิจารณาได้แก่ ค้นหาความต้องการของบุคลากร, แรงจูงใจระยะสั้นและระยะยาว, บูรณาการกับระบบที่มีอยู่, ปรับเปลี่ยนให้เข้ากับกิจกรรมที่ทำในแต่ละช่วงเวลา

## ๘. เครื่องมือในการจัดการความรู้

### การจัดการความรู้ประกอบด้วย

กระบวนการหลักๆ ได้แก่ การค้นหาความรู้ การสร้างและแสวงหา ความรู้ใหม่ การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ การประมวลผลและกลั่นกรองความรู้ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ สุดท้ายคือ การเรียนรู้และเพื่อให้มีการนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร เครื่องมือหลากหลายประเภทถูกสร้างขึ้นมานำไปใช้ในการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งอาจแบ่งเป็น ๒ กลุ่มใหญ่ๆ คือ

(๑). เครื่องมือที่ช่วยในการ “เข้าถึง” ความรู้ซึ่งเหมาะสำหรับความรู้ประเภท Explicit

(๒). เครื่องมือที่ช่วยในการ “ถ่ายทอด” ความรู้ซึ่งเหมาะสำหรับความรู้ประเภท Tacit ซึ่งต้องอาศัยการถ่ายทอดโดยปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นหลัก

ในบรรดาเครื่องมือดังกล่าวที่มีผู้นิยมใช้กันมากประเภทหนึ่งคือชุมชนแห่งการเรียนรู้หรือชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice: CoP) การจัดการความรู้กับองค์กรแห่งการเรียนรู้

## ๙. การจัดการความรู้กับองค์กรแห่งการเรียนรู้

การจัดการความรู้หรือ Knowledge Management เป็นเรื่องค่อนข้างใหม่ ซึ่งเกิดขึ้นจากการค้นพบว่าองค์กรต้องสูญเสียความรู้ไปพร้อมๆกับการที่บุคลากรลาออกหรือเกษียณอายุราชการ อันส่งผลกระทบต่อ การดำเนินการขององค์กรเป็นอย่างยิ่งดังนั้นจากแนวคิดที่มุ่งพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้มากแต่เพียงอย่างเดียวจึงเปลี่ยนไป และมีคำถามต่อไปว่าจะทำอย่างไรให้องค์กรได้เรียนรู้ด้วยดังนั้นการบริหารจัดการความรู้จึงสัมพันธ์กับเรื่ององค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) เป็นอย่างยิ่ง หากองค์กรจะพัฒนาตนเองให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ก็จำเป็นจะต้องบริหารจัดการความรู้ภายในองค์กรให้เป็นระบบเพื่อส่งเสริมให้บุคลากรเรียนรู้ได้จริงและต่อเนื่องหากองค์กรใดมีการจัดการความรู้โดยไม่มีการสร้างบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นภายในองค์กรก็นับเป็นการลงทุนที่สูญเปล่าได้เช่นกันอย่างไรก็ตามการบริหารจัดการความรู้มีความซับซ้อนมากกว่าการพัฒนาบุคลากรด้วยการฝึกอบรมเพราะเป็นกระบวนการที่ต้องดำเนินการต่อภายหลังจาก

ที่บุคลากรมีความรู้ความชำนาญแล้วองค์กรจะอย่างไรให้บุคลากรเหล่านั้นยินดีถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนความรู้กับผู้อื่นและในขั้นตอนสุดท้ายองค์กรจะต้องหาเทคนิคการจัดเก็บความรู้เฉพาะไว้กับองค์กรอย่างมีระบบเพื่อที่จะนำออกมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพบริษัทยักษ์ใหญ่หลายแห่งในสหรัฐอเมริกายังคงแข่งขันกันหาวิธีบริหารจัดการความรู้ที่เหมาะสมกับตนเองเพื่อให้อยู่ในโลกของการแข่งขันได้สำหรับประเทศไทยนั้นคงเป็นเรื่องท้าทายสำหรับผู้บริหารที่จะหายุทธวิธีในการดึงความรู้ออกมาจากตัวบุคคลและการกระตุ้นให้บุคลากรถ่ายทอดความรู้ให้เพื่อนร่วมงานซึ่งการถ่ายทอดความรู้บางประเภทนั้นการฝึกอบรมอาจจะไม่ใช่วิธีที่ดีที่สุดอุปสรรคที่มักพบอยู่เสมอของการบริหารจัดการความรู้คือพฤติกรรม "การหวงความรู้" และวัฒนธรรม "การไม่ยอมรับในตัวบุคคล" หากองค์กรสามารถกำจัดจุดอ่อนทั้งสองอย่างนี้ได้การบริหารจัดการความรู้ก็มีใช้เรื่องยากจนเกินไป สืบเนื่องจากการปฏิรูประบบราชการครั้งสำคัญที่ผ่านมาเมื่อเดือนตุลาคม ๒๕๔๕ ได้มีการวางกรอบแนวทางการบริหารราชการแผ่นดินไว้อย่างชัดเจน ซึ่งรวมถึงการประกาศใช้พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ.๒๕๔๖ เป็นเรื่องของการกำหนดขอบเขตแบบแผนวิธีปฏิบัติโดยเฉพาะมาตรา ๑๑ ได้กำหนดเป็นหลักการว่าส่วนราชการต้องมีหน้าที่ในการพัฒนาความรู้เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอพร้อมทั้งสร้างความมีส่วนร่วมในหมู่ราชการให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน

## ๑๐. เรียนรู้ค่านิยมของข้าราชการยุคใหม่

I AM READY

I (Integrity) = การทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี

A (Activeness) = ชยันตั้งใจทำงาน

M (Moral) = มีศีลธรรม

R (Relevancy) = มีการเรียนรู้และปรับตัวให้ทันกับปัญหา

E (Efficiency) = การทำงานที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพ

A (Accountability) = การมีความรับผิดชอบต่อผลงาน

D (Democracy) = มีใจและการกระทำที่เป็นประชาธิปไตย

Y (Yield) = มีผลงานเป็นที่ประจักษ์และปฏิบัติงานโดยเน้นผลสัมฤทธิ์

## ๑๑. การประเมินตนเองเรื่องการจัดการความรู้และสรุปผลการประเมินตนเอง

แบบประเมินตนเอง เรื่องการจัดการความรู้ หมวด ๑ - กระบวนการจัดการความรู้	
โปรดอ่านข้อความด้านล่างและประเมินว่าองค์กรของท่านมีการดำเนินการในเรื่องการจัดการความรู้อยู่ในระดับใด ๐ - ไม่มีเลย/ น้อยมาก ๑ - มีน้อย ๒ - มีระดับปานกลาง ๓ - มีในระดับที่ดีมาก	
หมวด ๑ กระบวนการจัด	สิ่งที่มีอยู่/ทำอยู่
๑.๑ องค์กรมีการวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ เพื่อหาจุดแข็งจุดอ่อนในเรื่องการจัดการความรู้ เพื่อปรับปรุงในเรื่องความรู้ เช่น เทศบาลยังขาดความรู้ที่จำเป็นต้องมี หรือ เทศบาลไม่ได้รวบรวมความรู้ที่มีอยู่ให้เป็นระบบ เพื่อให้ง่ายต่อการนำไปใช้ ไม่ทราบว่าคนไหนเก่งเรื่องอะไร ฯลฯ และวิธีการที่ชัดเจนในการแก้ไข ปรับปรุง	-องค์กรมีการวิเคราะห์ SWOT ของเทศบาลแต่ยังไม่ได้เชื่อมโยงถึงการจัดการความรู้
๑.๒ เทศบาลมีการแสวงหาข้อมูล/ความรู้จากแหล่งต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งจาก เทศบาลที่มีการให้บริการคล้ายคลึงกัน (ถ้ามี) อย่างเป็นระบบและจริยธรรม	-เทศบาลมีการแสวงหาความรู้/ข้อมูลจากแหล่งต่างๆ เมื่อจำเป็นต้องใช้ แต่ไม่เป็นระบบ ต่างคนต่างทำ
๑.๓ ทุกคนในเทศบาล มีส่วนร่วมในการแสวงหาความคิดใหม่ๆ ระดับเทียบเคียง (Benchmarks) Best Practices จากองค์กรอื่นๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน (บริการหรือดำเนินงานที่คล้ายคลึงกัน) และจากองค์กรอื่นๆ ที่มีลักษณะแตกต่างกันโดยสิ้นเชิง	-เทศบาลมีการแสวงหาความรู้ใหม่ๆ บ้าง แต่ไม่เป็นระบบ และทำกันเฉพาะกลุ่มงาน และยังไม่ครอบคลุมทุกคน
๑.๔ เทศบาลมีการถ่ายทอด Best Practices อย่างเป็นระบบซึ่งรวมถึงการเขียน Best Practices ออกมาเป็นเอกสาร และการจัดทำข้อสรุปบทเรียนที่ได้รับ (Lessons Learned)	-เทศบาลมีการจัดทำวารสารความรู้เพื่อเผยแพร่ในบางเรื่อง แต่ยังไม่เป็นระบบ ใครอยากทำก็ทำ
๑.๕ เทศบาลเห็นคุณค่า “Tacit Knowledge” หรือความรู้และทักษะที่อยู่ในตัวบุคลากรซึ่งเกิดจากประสบการณ์และการเรียนรู้ของแต่ละคน และให้มีการถ่ายทอดความรู้และทักษะนั้นๆ ทั่วทั้งเทศบาล	-เทศบาลเห็นคุณค่าของ Tacit Knowledge และพยายามกระตุ้นให้มีการถ่ายทอดความรู้ แต่ไม่ได้ทำเป็นระบบส่วนใหญ่มีการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้เป็นกลุ่มย่อยๆ แต่ไม่มีรูปแบบชัดเจน
ผู้พบทวน / ผู้อนุมัติ : นางสาวอุบล ใจวรรณ นายกเทศมนตรีตำบลแม่สายมิตรภาพ	

## ๑๒. เกณฑ์การประเมิน

เทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ มีนโยบายที่จะดำเนินการพัฒนาการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ในองค์กรโดยได้จัดให้มีสภาพแวดล้อมภายในองค์กรให้เหมาะสมและได้จัดวางระบบการจัดการเพื่อให้เอื้อต่อการนำแผนการจัดการความรู้ไปปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยได้จัดวางระบบการจัดการความรู้และแผนการดำเนินงานดังรายการต่อไปนี้

๑). เทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ มีแผนยุทธศาสตร์ ซึ่งมีลักษณะเป็น Conceptual Plan โดยมีองค์ประกอบสำคัญ ๖ ประการ ได้แก่ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ ตัวชี้วัด และโครงการที่สำคัญที่จะดำเนินการในรอบระยะเวลาของแผนการพัฒนาบุคลากร ดังกล่าวใช้เป็นแนวทางในการจัดทำแผนการจัดการความรู้ และแผนพัฒนาต่างๆที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปสู่เป้าหมายขององค์กรร่วมกัน

๒). นายกเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ (CEO) กำหนดผู้บริหารจัดการความรู้ CKO และทีมงาน KM เพื่อดำเนินการจัดการความรู้ของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ

๓). CKO และทีมงาน KM ร่วมกันหารือในการพิจารณาหาขอบเขต KM การตัดสินใจเลือกขอบเขต KM การกำหนดเป้าหมาย KM และการประเมินการจัดการความรู้ของหน่วยงานตามแบบประเมินตนเอง

๔). CKO และทีมงาน KM ร่วมกันจัดทำแผนจัดการความรู้เพื่อกำหนดกิจกรรมระยะเวลาและผู้รับผิดชอบในการจัดการความรู้ของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ ตลอดจนกำหนดตัวชี้วัดผลสำเร็จในการดำเนินงานในแต่ละกิจกรรม

มีการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของ อบต.โคกโพธิ์อย่างน้อยครอบคลุมพันธกิจด้านการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีโดยมีจุดมุ่งหมายการพัฒนา ศักยภาพและการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีเพื่อให้การปฏิบัติงานของ อบต.เป็นอย่างมีประสิทธิภาพเกิดผลสัมฤทธิ์สร้างประโยชน์สุขแก่ประชาชน

### ๑๓. แนวทางการติดตามและประเมิน

๑. กำหนดให้ผู้เข้ารับการพัฒนา จัดทำรายงานผลการเข้ารับการพัฒนาตามแบบที่กำหนดภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันกลับจากการอบรม / สัมมนา / ฝึกปฏิบัติเสนอต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นจนถึงนายกเทศมนตรี กรณีที่ได้มีการส่งบุคลากรไปฝึกอบรมภายนอกองค์กร

๒. กำหนดให้ผู้เข้ารับการพัฒนาจัดทำบันทึกข้อมูลการเข้ารับการพัฒนา ศักยภาพในเว็บไซต์ของเทศบาลภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันกลับจากการอบรม / สัมมนา / ฝึกปฏิบัติโดยให้ทำการประสานงานกับผู้ช่วยเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล

๓. กำหนดให้ผู้เข้ารับการพัฒนาจัดเก็บชุดองค์ความรู้ไว้รูปเอกสารโดยจัดทำเป็นเล่มเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

๔. กำหนดให้ผู้บังคับบัญชาทำหน้าที่ติดตามผลการปฏิบัติงานโดยการพิจารณาผลการปฏิบัติงานก่อนและหลังการพัฒนา

๕. ทำการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงานของผู้เข้ารับการพัฒนา

๑๔.แผนการจัดการความรู้เทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ

แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) :กระบวนการจัดการความรู้ (KM Process)							
ชื่อหน่วยงาน : สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ							
เป้าหมาย KM (Desired State) : การสนับสนุนส่งเสริมให้บุคลากรในสังกัด อบต.โคกโพธิ์ ได้รับการพัฒนาศักยภาพ ความรู้ความสามารถทางด้านต่างๆ เช่น การศึกษาต่อ / ฝึกอบรม / สัมมนา ในหลักสูตร ต่างๆ							
หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม : พนักงานในสังกัดได้รับการพัฒนาศักยภาพ							
ลำดับ	กิจกรรม	วิธีสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
๑	การบ่งชี้ความรู้ -บุคลากรที่ได้รับการพัฒนา ศักยภาพด้าน ต่างๆ	ทำการตรวจสอบ บุคลากรที่ได้รับการ พัฒนาศักยภาพด้าน ต่างๆ	๑ ต.ค.๖๗ เป็นต้นไป	จำนวนบุคลากรที่ ได้รับพัฒนา ศักยภาพด้านต่างๆ	บุคลากรได้รับการ พัฒนาศักยภาพด้าน ต่างๆอย่างน้อยร้อยละ ๙๐	นายกเทศมนตรี KM Team	
๒	การสร้างและ แสวงหาความรู้ ภายใน ทต. ภายนอก ทต.	-จัดหรือส่งอบรม/ สัมมนา/ศึกษาดูงาน/ ศึกษาต่อ	๑ ต.ค.๖๗ เป็นต้นไป	จำนวนบุคลากรที่ ได้รับอบรม/ สัมมนา /ศึกษาดู งาน/ศึกษาต่อ	บุคลากรที่ได้รับ อบรม/สัมมนา/ศึกษา ดูงาน/ศึกษาต่อ	นายกเทศมนตรี KM Team	
๓	การจัดความรู้ให้ เป็นระบบ -บอร์ด ประชาสัมพันธ์ -เว็บไซต์ ทต. -จัดทำรูปเล่ม/ รายงาน	รวบรวมความรู้เป็น หมวดหมู่และจัดทำ ฐานข้อมูลเป็น Knowledge Base -สร้างคลังความรู้ผ่าน ระบบเครือข่าย คอมพิวเตอร์	๑ ต.ค.๖๗ เป็นต้นไป	จำนวนฐานข้อมูล ความรู้ด้านต่างๆที่ นำไปใช้ได้	จำนวนความรู้ที่ นำไปใช้จริงอย่าง น้อย ๖ รายการ	นายกเทศมนตรี KM Team	
๔	การประมวลและ กลั่นกรองความรู้ -ปรับปรุง รูปแบบเอกสาร ข้อมูลให้เป็น มาตรฐาน สมบูรณ์	ปรับปรุงฐานข้อมูล ความรู้บอร์ด ประชาสัมพันธ์/เว็บ ไซต์เทศบาล	๑ ต.ค.๖๗ เป็นต้นไป	จำนวนฐานข้อมูล ความรู้ด้านต่างๆที่ ได้รับการปรับปรุง	ได้รับการปรับปรุง อย่างน้อย ๓ รายการ	นายกเทศมนตรี KM Team	
๕	การเข้าถึงความรู้ -บอร์ด ประชาสัมพันธ์ -เว็บไซต์เทศบาล -ศูนย์ข้อมูล ข่าวสาร	รวบรวมความรู้เพื่อ ติดประกาศ/บันทึก/ จัดเก็บ	๑ ต.ค.๖๗ เป็นต้นไป	จำนวนการเข้าถึง ฐานข้อมูลความรู้ ด้านต่างๆ	มีจำนวนการเข้าถึง ฐานข้อมูลความรู้ด้าน ต่างๆ อย่างน้อย ๖ ครั้ง	นายกเทศมนตรี KM Team	
๖	การแบ่งปัน แลกเปลี่ยน ความรู้ -บอร์ด ประชาสัมพันธ์ -จัดทำรูปเล่ม -จัดทำรายงาน	ให้บุคลากรที่ได้รับ การพัฒนาศักยภาพ ด้านต่างๆเข้าร่วม ประชุมรายงาน/เพิ่ม ข้อมูลการพัฒนา ศักยภาพในเว็บไซต์ เทศบาล	๑ ต.ค.๖๗ เป็นต้นไป	จำนวนการประชุม เพื่อแลกเปลี่ยน ความรู้/จัดทำ รายงาน/บันทึก ข้อมูลในเว็บไซต์	มีจำนวนกิจกรรม อย่างน้อย ๕ รายการ	นายกเทศมนตรี KM Team	
	การเรียนรู้ -การสร้างองค์ ความรู้ -การนำความรู้ ไปใช้	ประชาสัมพันธ์/เว็บ ไซต์ /ศูนย์ข้อมูล ข่าวสาร	๑ ต.ค.๖๗ เป็นต้นไป	การจัดทำ/บันทึก ข้อมูล	มีจำนวนการจัดทำ/ บันทึกข้อมูล อย่าง น้อย ๓ รายการ	นายกเทศมนตรี KM Team	

แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) : กระบวนการจัดการความรู้ (KM Process)							
ชื่อหน่วยงาน : เทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ							
เป้าหมาย KM (Desired State) : การสนับสนุนส่งเสริมให้บุคลากรในสังกัดได้รับการพัฒนาศักยภาพ ความรู้ ความสามารถ ทางด้านต่างๆ เช่น การศึกษาต่อ / ฝึกอบรม / สัมมนา ในหลักสูตร ต่างๆ							
หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม : พนักงานในสังกัดเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพได้รับการพัฒนาศักยภาพ							
ลำดับ	กิจกรรม	วิธีสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
๑	การเตรียมการ และปรับเปลี่ยน พฤติกรรม	-ส่งเสริมให้บุคลากร ในสังกัดเห็น ความสำคัญของการ จัดการความรู้	๑ ต.ค. ๖๗ เป็นต้นไป	บุคลากรในสังกัด เทศบาลทราบ เป้าหมาย KM ของเทศบาลตำบล แม่สายมิตรภาพ	จำนวนบุคลากรที่ ทราบเป้าหมาย KM ของ: ทต.แม่สาย มิตรภาพ อย่างน้อย ๕๐ %	นายกเทศมนตรี KM Team	
๒	การสื่อสาร	-ส่งเสริมให้บุคลากร ในสังกัดเห็น ความสำคัญของการ จัดการความรู้ -ส่งเสริมให้บุคลากร ในสังกัดเห็น ความสำคัญของการ จัดการความรู้	๑ ต.ค. ๖๗ เป็นต้นไป	บุคลากรในสังกัด เทศบาลทราบ เป้าหมาย KM ของเทศบาลตำบล แม่สายมิตรภาพ	จำนวนบุคลากรที่ ทราบเป้าหมาย KM ของ: ทต.แม่สาย มิตรภาพ อย่างน้อย ๕๐ %	นายกเทศมนตรี KM Team	
๓	กระบวนการ และเครื่องมือ -การค้นหา -การถ่ายทอด -แลกเปลี่ยน ความรู้	-มีการจัดทำบอร์ด ประชาสัมพันธ์/ เว็บไซต์ /ศูนย์ข้อมูล ข่าวสาร ให้มีการ ค้นหา ถ่ายทอด แลกเปลี่ยนความรู้ สะดวกรวดเร็วขึ้น	๑ ต.ค. ๖๗ เป็นต้นไป	จำนวนครั้งของ บอร์ด ประชาสัมพันธ์/ เว็บไซต์/ศูนย์ขอ มูลข่าวสารที่ได้รับการ ปรับปรุงให้ดีขึ้น อย่างน้อย ๓ ครั้ง	บอร์ด ประชาสัมพันธ์/ เว็บไซต์ /ศูนย์ข้อมูล ข่าวสารได้รับการ ปรับปรุงให้ดีขึ้น อย่างน้อย ๓ ครั้ง	นายกเทศมนตรี KM Team	
๔	การเรียนรู้	-จัดประชุม/สัมมนา/ ศึกษาดูงาน/จัด กิจกรรมเพื่อให้ทุก คนเข้าใจและ ตระหนักถึง ความสำคัญและ หลักการของการ จัดการความรู้	๑ ต.ค. ๖๗ เป็นต้นไป	บุคลากรที่เข้าใจ และตระหนักถึง ความสำคัญและ หลักการของการ จัดการความรู้	จำนวนบุคลากรที่ เข้าใจและตระหนัก ถึงความสำคัญและ หลักการจัดการ ความรู้	นายกเทศมนตรี KM Team	
๖	การวัดผล	จัดตั้งทีมงานเพื่อ ติดตามและ ประเมินผลการ จัดการความรู้	๑ ต.ค. ๖๗ เป็นต้นไป	มีการติดตามและ ประเมินผลการ จัดการความรู้	ผลการติดตามและ ประเมินผลแผนการ จัดการความรู้		
๗	การยกย่อง ชมเชยและการ ให้รางวัล	-การให้ของขวัญ/ ของรางวัล	๑ ต.ค. ๖๗ เป็นต้นไป	บุคลากรในสังกัด มีความเข้าใจการ จัดการความรู้	จำนวนบุคลากรที่ เข้าใจการจัดการ ความรู้ อย่างน้อย ๑๐ %		



#### ๑๕. การติดตามและประเมินผล

การติดตามและประเมินผลแผนการจัดการความรู้เทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพให้มีคณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนการจัดการความรู้เทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ ประกอบด้วย

- |                                   |                         |
|-----------------------------------|-------------------------|
| ๑. ปลัดเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ    | เป็นประธานกรรมการ       |
| ๒. รองปลัดเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ | เป็นรองประธานกรรมการ    |
| ๓. หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล         | เป็นกรรมการ             |
| ๔. นักทรัพยากรบุคคล               | เป็นกรรมการและเลขานุการ |

ให้คณะกรรมการฯ ที่ได้รับการแต่งตั้งมีหน้าที่กำหนดแนวทางวิธีการในการติดตามและประเมินผลแผนการจัดการความรู้เทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ และดำเนินการติดตามและประเมินผลแผนการจัดการความรู้เทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ และรายงานผลพร้อมข้อเสนอแนะที่ได้จากการติดตามและประเมินผลต่อนายกเทศมนตรีอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง

# ภาคผนวก



ประกาศเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ  
เรื่อง แผนการจัดการความรู้ในองค์กรของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ  
(KM Action Plan)

\*\*\*\*\*

ด้วยเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพได้ดำเนินการจัดทำแผนการจัดการองค์ความรู้ เพื่อสร้างเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๑๑ กำหนดไว้ว่าส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่างๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว เหมาะสมกับสถานการณ์ รวมทั้ง ต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของพนักงานในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน และเพื่อให้การจัดทำระบบการจัดการองค์ความรู้ของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

เพื่อให้การปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และเพื่อเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ เทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพจึงประกาศใช้แผนการจัดการความรู้ในองค์กร รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

(นางสาวอุบล ใจวรรณ)  
นายกเทศมนตรีตำบลแม่สายมิตรภาพ



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ เทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ที่ ชร ๕๗๐๐๑/๒๐๑๕

วันที่ ๒๗

กันยายน ๒๕๖๗

เรื่อง แจ้งการจัดทำแผนการจัดการความรู้ในองค์กร (KM Action Plan)

เรียน ปลัดเทศบาล/รองปลัดเทศบาล/หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล/ผู้อำนวยการกองทุกกอง

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาแผนการจัดการความรู้ฯ จำนวน ๑ เล่ม

ด้วยเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพได้ดำเนินการจัดทำแผนการจัดการองค์ความรู้ (KM Action Plan) เพื่อสร้างเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๒ มาตรา ๑๑ กำหนดไว้ว่าส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่างๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว เหมาะสมกับสถานการณ์ รวมทั้ง ต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของพนักงานในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือเป็นแนวทางปฏิบัติต่อไป

(นางสาวอุบล ไจวรณะ)

นายกเทศมนตรีตำบลแม่สายมิตรภาพ



คำสั่งเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ

ที่ ๑๑๓๐ /๒๕๖๗

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการองค์ความรู้ในองค์กรของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ

(Know Management : KM)

\*\*\*\*\*

ด้วยเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพจะดำเนินการจัดทำแผนการจัดการองค์ความรู้ เพื่อสร้างเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๒ มาตรา ๑๑ กำหนดไว้ว่าส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่างๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว เหมาะสมกับสถานการณ์ รวมทั้ง ต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของพนักงานในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน และเพื่อให้การจัดทำระบบการจัดการองค์ความรู้ของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงแต่งตั้งบุคคลเพื่อเป็นคณะกรรมการจัดการองค์ความรู้ในเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ ดังนี้

- |                                   |                  |
|-----------------------------------|------------------|
| ๑. นายกเทศมนตรีตำบลแม่สายมิตรภาพ  | ประธานคณะกรรมการ |
| ๒. ปลัดเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ    | คณะกรรมการ       |
| ๓. รองปลัดเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ | คณะกรรมการ       |
| ๔. หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล         | คณะกรรมการ       |
| ๕. ผู้อำนวยการกองคลัง             | คณะกรรมการ       |
| ๖. ผู้อำนวยการกองช่าง             | คณะกรรมการ       |
| ๗. ผู้อำนวยการกองการศึกษา         | คณะกรรมการ       |
| ๘. นักทรัพยากรบุคคล               | เลขานุการ        |

โดยให้คณะกรรมการมีหน้าที่ ดังนี้

๑. ดำเนินการจัดทำแนวทางการจัดการองค์ความรู้ในเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ
๒. จัดทำแผนการจัดการองค์ความรู้ในองค์กร
๓. ดำเนินการและติดตามความก้าวหน้า ผลการดำเนินงานตามแผนงาน
๔. พัฒนา ปรับปรุงแก้ไข และสนับสนุนการดำเนินกิจกรรม
๕. ประชาสัมพันธ์การจัดการองค์ความรู้ในองค์กรและดำเนินการอื่นๆในส่วนที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๓ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๗

(นางสาวอุบล ใจวรรณ)

นายกเทศมนตรีตำบลแม่สายมิตรภาพ



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ เทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ที่ ขร ๕๗๐๐๑/๑๑๐๒

วันที่ ๒๗

กันยายน ๒๕๖๗

เรื่อง แจ้งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำแผนการจัดการความรู้ในองค์กร (KM Action Plan)

เรียน ปลัดเทศบาล/รองปลัดเทศบาล/หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล/ผู้อำนวยการกองทุกกอง

สิ่งที่ส่งมาด้วย คำสั่งเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ ที่ ๑๑๓๐/๒๕๖๗ ลงวันที่ ๒๗ กันยายน ๒๕๖๗

จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วยเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพได้แต่งตั้งท่านเป็นคณะกรรมการในการดำเนินการจัดทำแผนการจัดการองค์ความรู้ (KM Action Plan) เพื่อสร้างเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๒ มาตรา ๑๑ กำหนดไว้ว่าส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่างๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว เหมาะสมกับสถานการณ์ รวมทั้ง ต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของพนักงานในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นางสาวอุบล ใจวรรณ)

นายกเทศมนตรีตำบลแม่สายมิตรภาพ