



แผนการจัดการความรู้

(Knowledge Management Plan)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ - ๒๕๖๖



ของ

เทศบาลตำบลเมืองปาน
อำเภอเมืองปาน จังหวัดลำปาง

บทนำ

การพัฒนาบุคลากร หมายถึง กระบวนการที่จะเสริมสร้างให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถ ความเข้าใจ ตลอดจนทัศนคติ อันจะเป็นผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น การพัฒนาบุคคลอาจจำแนกออกเป็นประเภทใหญ่ ๆ ได้ ๒ ประเภท คือ การพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชาและการพัฒนาตนเอง นอกจากนี้ การพัฒนาบุคลากรยังเป็นกระบวนการที่มุ่งจะเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงาน ความรู้ความสามารถ ทักษะและทัศนคติของบุคลากรให้เป็นไปทางที่ดีขึ้นเพื่อให้บุคลากรที่ได้รับการพัฒนาแล้วนั้นปฏิบัติงานได้ผลตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๑๑ ระบุว่า “ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการเพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในราชการได้อย่างถูกต้อง ปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัด ให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ และมีการเรียนรู้ร่วมกัน ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการให้สอดคล้องกับการบริหารราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์

เพื่อให้การปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลเมืองปาน เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารที่ดี จึงได้นำแผนจัดการความรู้ (knowledge Management) ซึ่งเป็นระบบการจัดการที่สามารถกำหนดขึ้น และนำไปปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยทางองค์กรได้จัดวางระบบการจัดการความรู้ และแผนการดำเนินการจัดการความรู้

KM Team

ตุลาคม ๒๕๖๓

สารบัญ

คำนำ	หน้า
บทที่ ๑ การจัดการความรู้เบื้องต้น	๑
บทที่ ๒ การกำหนดขอบเขต เป้าหมายและแผนการจัดการความรู้	๒
บทที่ ๓ แผนการจัดการองค์ความรู้ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔-๒๕๖๖	๑๐
ภาคผนวก	๑๗
- คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการด้านจัดการความรู้ของเทศบาลตำบลเมืองปาน	
- สำเนารายงานการประชุมของคณะทำงาน	
- เอกสารประกอบอื่นๆ	

จากพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๑๑ ระบุดังนี้ “ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการเพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในราชการได้อย่างถูกต้อง ปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัด ให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน

เพื่อให้การปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลเมืองปานเป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารที่ดี จึงได้นำแผนจัดการความรู้ (knowledge Management) ซึ่งเป็นระบบการจัดการที่สามารถกำหนดขึ้น และนำไปปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยทางองค์กรได้จัดวางระบบการจัดการความรู้ และแผนการดำเนินการจัดการองค์ความรู้ และแผนการดำเนินงาน ไว้ดังรายการต่อไปนี้

๑.๑ ประกาศแต่งตั้งทีมงาน KM และ CKO (Chief Knowledge Officer)

เพื่อให้การจัดทำระบบการจัดการความรู้ ดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพ เทศบาลตำบลเมืองปาน จึงได้ประกาศแต่งตั้ง ทีมงาน KM และ CKO ดังต่อไปนี้

CKO Team ประกอบด้วย

- | | |
|-------------------------------------|-------------------|
| ๑. ตำแหน่ง นายกเทศมนตรีตำบลเมืองปาน | เป็น CKO |
| ๒. ตำแหน่ง รองนายกเทศมนตรีฯ | เป็นที่ปรึกษา CKO |

CKO มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการสนับสนุนในด้านต่างๆ เช่น ทรัพยากร และ ให้คำปรึกษาแนะนำ และร่วมประชุมเพื่อการตัดสินใจแก่คณะทำงาน

ที่ปรึกษา CKO มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการดำเนินการและอุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับคณะทำงาน

KM Team ประกอบด้วย

- | | |
|---------------------------|---------------------|
| ๑. ปลัดเทศบาลตำบลเมืองปาน | ประธานกรรมการ |
| ๒. หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล | กรรมการ |
| ๓. ผู้อำนวยการกองคลัง | กรรมการ |
| ๔. ผู้อำนวยการกองช่าง | กรรมการ |
| ๕. นักจัดการงานทั่วไป | กรรมการ |
| ๖. นักทรัพยากรบุคคล | กรรมการและเลขานุการ |

มีหน้าที่ดังนี้

KM Team มีหน้าที่และความรับผิดชอบดำเนินการตามแผนงานที่ได้รับมอบหมาย จัดทำรายงานความคืบหน้าของงานที่รับผิดชอบ เป็น แบบอย่างที่ดี ในเรื่องการจัดการความรู้ เป็น Master Trainer ด้านการจัดการความรู้

๒. ขอบเขต KM (KM Focus Areas)

กรอบการประเมินด้านการจัดการความรู้ซึ่งจะต้องมีความเกี่ยวข้องและเชื่อมโยงกับ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๑๑ กำหนดให้ส่วนราชการ มีหน้าที่พัฒนาความรู้ในองค์กร เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลความรู้ในด้านต่างๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว เหมาะสมกับสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ และมีการเรียนรู้ร่วมกัน ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการให้สอดคล้องกับการบริหารราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามพระราชกฤษฎีกา ดังนั้น

ขอบเขต KM (KM Focus Area) ที่สนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์ทั้งหมด ประกอบด้วย

๑. ส่งเสริมการนำกระบวนการจัดการความรู้มาใช้พัฒนาบุคลากร และให้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงาน
๒. เสริมสร้างบรรยากาศให้เอื้อต่อการนำการจัดการความรู้มาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาบุคลากรและพัฒนาของหน่วยงานต่างๆ ภายในเทศบาลตำบล

ขอบเขต KM (KM Focus Areas) ของเทศบาลตำบลเมืองปาน

ขอบเขต KM (KM Focus Areas) ของเทศบาลตำบลเมืองปาน					
ขอบเขต KM (KM Focus Areas)	ประโยชน์ที่จะได้รับจากขอบเขต KM ที่มีต่อ				
	ประชาชนไทย/ ชาวต่างชาติ/ชุมชน	ข้าราชการของ หน่วยงานตนเอง	กระทรวง ทบวง กรม กอง ของ หน่วยงานอื่น	รัฐบาล	Outsource ของหน่วยงาน
๑. ส่งเสริมการนำกระบวนการจัดการความรู้มาใช้พัฒนาบุคลากรและให้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงาน	๑. ได้รับการบริการที่สะดวกรวดเร็ว ๒. ได้รับความรู้เพิ่มขึ้นจากสื่อประชาสัมพันธ์ ๓. ชุมชนได้รับการพัฒนาไปในทางที่ดีขึ้น ๔. ชุมชนเกิดภาพลักษณ์ที่ดีขึ้น	๑. ได้รับความรู้เพิ่มขึ้น ๒. ได้รับการพัฒนาศักยภาพของตนเองและเทศบาล ๓. สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ๔. ได้รับความไว้วางใจจากผู้ใช้บริการ ๕. เกิดภาพลักษณ์ที่ดี	๑. ได้รับผลงานที่มีประสิทธิภาพ ๒. เกิดภาพลักษณ์ที่ดี	๑. เกิดภาพลักษณ์ที่ดี	-
๒. เสริมสร้างบรรยากาศให้เอื้อต่อการนำการจัดการความรู้มาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาบุคลากรและพัฒนาางานของหน่วยงานต่างๆ ภายในเทศบาล	๑. ได้รับการบริการที่สะดวก สบาย ๒. สามารถสืบ/ค้นหาความรู้ต่างๆ ได้ง่าย	๑. มีวิสัยทัศน์ ร่วมกัน ๒. มีความคิดริเริ่ม ๓. มีการพัฒนาตนเอง ๔. มีการเรียนรู้ในทีม ๕. มีความคิดเชิงระบบ ๖. มีความคิดสร้างสรรค์	๑. เกิดภาพลักษณ์ที่ดี	๑. เกิดภาพลักษณ์ที่ดี	-
ผู้ทบทวน/ผู้อนุมัติ : นายกเทศมนตรีตำบลเมืองปาน					

๓. เป้าหมาย KM (Desired State)

- เป้าหมาย KM (Desired State) ทั้งหมดที่สอดคล้องกับขอบเขต KM ที่จะเลือกดำเนินการ ประกอบด้วย
- ๑) การสนับสนุนส่งเสริมให้บุคลากรในสังกัดเทศบาลตำบลเมืองปาน ได้รับการพัฒนาศักยภาพ ความรู้ ความสามารถทางด้านต่าง ๆ เช่น การศึกษาต่อ / ฝึกอบรม / สัมมนา ในหลักสูตร ต่าง ๆ
 - ๒) การสนับสนุนส่งเสริมให้บุคลากรในสังกัดเทศบาลตำบลเมืองปาน มีส่วนร่วมในการดำเนินงาน / กิจกรรม ของเทศบาล อย่างเข้มแข็งและต่อเนื่อง
 - ๓) การสนับสนุนส่งเสริมให้บุคลากรในสังกัดเทศบาลตำบลเมืองปาน มีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้แก่เพื่อนร่วมงาน
 - ๔) การสนับสนุนส่งเสริมการยึดหลักคุณธรรมและนิติธรรม ในการบริหารและปฏิบัติงาน
 - ๕) การสนับสนุนส่งเสริมการสร้างขวัญและกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน

๔. ปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Key Success Factor)

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Key Success Factor) เพื่อให้ดำเนินงานจัดการความรู้ตามเป้าหมาย KM ที่เลือก ทำ สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรมภายในองค์กร คือ

- ๑) ผู้บริหารส่วนใหญ่ให้ความสำคัญ และสนับสนุนให้บุคลากรได้เข้าร่วมกิจกรรม
- ๒) บุคลากรที่เกี่ยวข้องให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี
- ๓) คณะกรรมการจัดการความรู้มีความรู้ ความเข้าใจ และมุ่งมั่นในการดำเนินงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย
- ๔) มีระบบการติดตามประเมินผลการจัดการความรู้อย่างต่อเนื่องและเป็นรูปธรรม

๕. แนวทางการจัดการความรู้เทศบาลตำบลเมืองปาน

การจัดการความรู้ Knowledge Management

การจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) คือ การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในส่วนราชการ ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคล หรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด โดยที่ความรู้มี ๒ ประเภท คือ

- ๑) ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ พรสวรรค์หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคลในการทำความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ เป็นความรู้ที่ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูด หรือลายลักษณ์อักษรได้โดยง่าย เช่น ทักษะในการทำงาน งานฝีมือ หรือการคิดเชิงวิเคราะห์ บางครั้ง จึงเรียกว่าเป็นความรู้แบบนามธรรม
- ๒) ความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่สามารถรวบรวม ถ่ายทอดได้ โดยผ่านวิธีต่าง ๆ เช่น การบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ทฤษฎี คู่มือต่าง ๆ และบางครั้งเรียกว่าเป็นความรู้แบบรูปธรรม

การจัดการความรู้เป็นการดำเนินการอย่างน้อย ๖ ประการต่อความรู้ได้แก่

- ๑). การกำหนดความรู้หลักที่จำเป็นหรือสำคัญต่องานหรือกิจกรรมของกลุ่มหรือองค์กร
- ๒). การเสาะหาความรู้ที่ต้องการ
- ๓). การปรับปรุงดัดแปลงหรือสร้างความรู้บางส่วนให้เหมาะต่อการใช้งานของตน
- ๔). การประยุกต์ใช้ความรู้ในกิจการงานของตน
- ๕). การนำประสบการณ์จากการทำงานและการประยุกต์ใช้ความรู้มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสกัด

“ขุมความรู้” ออกมาบันทึกไว้

๖). การจัดบันทึก “ขุมความรู้” และ “แก่นความรู้” สำหรับไว้ใช้งานและปรับปรุงเป็นชุดความรู้ที่ครบถ้วน ลุ่มลึกและเชื่อมโยงมากขึ้นเหมาะต่อการใช้งานมากยิ่งขึ้น

โดยที่การดำเนินการ ๖ ประการนี้บูรณาการเป็นเนื้อเดียวกันความรู้ที่เกี่ยวข้องเป็นทั้งความรู้ที่ชัดแจ้งอยู่ในรูปของตัวหนังสือหรือรหัสอย่างอื่นที่เข้าใจได้ทั่วไป (Explicit Knowledge) และความรู้ฝังลึกอยู่ในสมอง (Tacit Knowledge) ที่อยู่ในคนทั้งที่อยู่ในใจ (ความเชื่อค่านิยม) อยู่ในสมอง (เหตุผล) และอยู่ในมือและส่วนอื่นๆของร่างกาย (ทักษะในการปฏิบัติ) การจัดการความรู้เป็นกิจกรรมที่คนจำนวนหนึ่งทำร่วมกันไม่ใช่กิจกรรมที่ทำโดยคนคนเดียวเนื่องจากเชื่อว่า “จัดการความรู้” จึงมีคนเข้าใจผิดเริ่มดำเนินการโดยรีเข้าไปที่ความรู้คือเริ่มที่ความรู้นี้คือความผิดพลาดที่พบบ่อยมากการจัดการความรู้ที่ถูกต้องจะต้องเริ่มที่งานหรือเป้าหมายของงานเป้าหมายของงานที่สำคัญคือการบรรลุผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินการตามที่กำหนดไว้ที่เรียกว่า Operation Effectiveness และนิยามผลสัมฤทธิ์ออกเป็น ๔ ส่วนคือ

- ๑). การสนองตอบ (Responsiveness) ซึ่งรวมทั้งการสนองตอบความต้องการของลูกค้าสนองตอบความต้องการของเจ้าของกิจการหรือผู้ถือหุ้นสนองตอบความต้องการของพนักงานและสนองตอบความต้องการของสังคมส่วนรวม
- ๒). การมีนวัตกรรม (Innovation) ทั้งที่เป็นนวัตกรรมในการทำงานและนวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ
- ๓). ชีตความสามารถ (Competency) ขององค์กรและของบุคลากรที่พัฒนาขึ้นซึ่งสะท้อนสภาพการเรียนรู้ขององค์กร
- ๔). ประสิทธิภาพ (Efficiency) ซึ่งหมายถึงสัดส่วนระหว่างผลลัพธ์กับต้นทุนที่ลงไปการทำงานที่ประสิทธิภาพสูงหมายถึงการทำงานที่ลงทุนลงแรงน้อยแต่ได้ผลมากหรือคุณภาพสูง

เป้าหมายสุดท้ายของการจัดการความรู้คือการที่กลุ่มคนที่ดำเนินการจัดการความรู้ร่วมกันมีชุดความรู้ของตนเองที่ร่วมกันสร้างเองสำหรับใช้งานของตนคนเหล่านี้จะสร้างความรู้ขึ้นใช้เองอยู่ตลอดเวลาโดยที่การสร้างนั้นเป็นการสร้างเพียงบางส่วนเป็นการสร้างผ่านการทดลองเอาความรู้จากภายนอกมาปรับปรุงให้เหมาะต่อสภาพของตนและทดลองใช้งานจัดการความรู้ไม่ใช่กิจกรรมที่ดำเนินการเฉพาะหรือเกี่ยวกับเรื่องความรู้แต่เป็นกิจกรรมที่แทรก/แฝงหรือในภาษาวิชาการเรียกว่าบูรณาการอยู่กับทุกกิจกรรมของการทำงานและที่สำคัญตัวการจัดการความรู้เองก็ต้องการการจัดการด้วย

ตั้งเป้าหมายการจัดการความรู้เพื่อพัฒนา

งาน พัฒนางาน
คน พัฒนาคคน
องค์กร เป็นองค์กรการเรียนรู้

ความเป็นชุมชนในที่ทำงานการจัดการความรู้จึงไม่ใช่เป้าหมายในตัวของมันเองนี่คือหลุมพรางข้อที่ ๑ ของการจัดการความรู้เมื่อไรก็ตามที่มีการเข้าใจผิดเอาการจัดการความรู้เป็นเป้าหมาย ความผิดพลาดก็เริ่มเดินเข้ามา อันตรายที่จะเกิดตามมาคือการจัดการความรู้เทียมหรือปลอมเป็นการดำเนินการเพียงเพื่อให้ได้ชื่อว่ามีจัดการความรู้ การริเริ่มดำเนินการจัดการความรู้ แรงจูงใจการริเริ่มดำเนินการจัดการความรู้เป็นก้าวแรกถ้าก้าวถูกทิศทาง กฎวิธีก็มีโอกาสสำเร็จสูง แต่ถ้าก้าวผิดก็จะเดินไปสู่ความล้มเหลวตัวกำหนดที่สำคัญคือแรงจูงใจในการริเริ่มดำเนินการจัดการความรู้

การจัดการความรู้ที่ดีเริ่มด้วย

- สัมมาทิฐิ : ใช้การจัดการความรู้เป็นเครื่องมือเพื่อบรรลุความสำเร็จและความมั่นคงในระยะยาว
- การจัดที่มิริเริ่มดำเนินการ
- การฝึกอบรมโดยการปฏิบัติจริงและดำเนินการต่อเนื่อง
- การจัดการระบบการจัดการความรู้

๖. องค์ประกอบสำคัญของการจัดการความรู้ (Knowledge Process)

๑. “คน” ถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดเพราะเป็นแหล่งความรู้และเป็นผู้นำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์
๒. “เทคโนโลยี” เป็นเครื่องมือเพื่อให้คนสามารถค้นหาจัดเก็บแลกเปลี่ยนรวมทั้งนำความรู้ไปใช้อย่างง่ายและรวดเร็วขึ้น
๓. “กระบวนการความรู้” นั้นเป็นการบริหารจัดการเพื่อนำความรู้จากแหล่งความรู้ไปให้ผู้ผู้ใช้เพื่อทำให้เกิดการปรับปรุงและนวัตกรรม

องค์ประกอบทั้ง ๓ ส่วนนี้จะต้องเชื่อมโยงและบูรณาการอย่างสมดุล ตัวอย่างการจัดการความรู้ของกรมการปกครองจากราชราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ กำหนดให้ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการเพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอโดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่างๆเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้องรวดเร็วและเหมาะสมต่อสถานการณ์รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถสร้างวิสัยทัศน์และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน ขอบเขต KM ที่ได้มีการพิจารณาแล้วเห็นว่ามีมีความสำคัญเร่งด่วนในขณะนี้คือการจัดการองค์ความรู้เพื่อแก้ไขปัญหาความยากจนเชิงบูรณาการและได้กำหนดเป้าหมาย (Desired State) ของ KM ที่จะดำเนินการในปี๒๕๔๙คือมุ่งเน้นให้อำเภอ/กิ่งอำเภอเป็นศูนย์กลางองค์ความรู้เพื่อแก้ไขปัญหาความยากจนเชิงบูรณาการในพื้นที่ที่เป็นประโยชน์แก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องโดยมีหน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรมคืออำเภอ/กิ่งอำเภอมีข้อมูลผลสำเร็จการแก้ไขปัญหาความยากจนเชิงบูรณาการในศูนย์ปฏิบัติการฯไม่น้อยกว่าศูนย์ละ ๑ เรื่องและเพื่อให้เป้าหมายบรรลุผลได้จัดให้มีกิจกรรม

กระบวนการจัดการความรู้ (KM Process) และกิจกรรมกระบวนการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process) ควบคู่กันไปโดยมีความคาดหวังว่าแผนการจัดการความรู้นี้จะเป็นจุดเริ่มต้นสำคัญสู่การปฏิบัติราชการในขอบเขต KM และเป้าหมาย KM ในเรื่องอื่นๆและนำไปสู่ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ยั่งยืนต่อไป

๗.แนวคิดการจัดทาแผนการจัดการความรู้เทศบาลตำบลเมืองปาน

แนวคิดการจัดทาแผนการจัดการความรู้(Knowledge Management Action Plan)

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

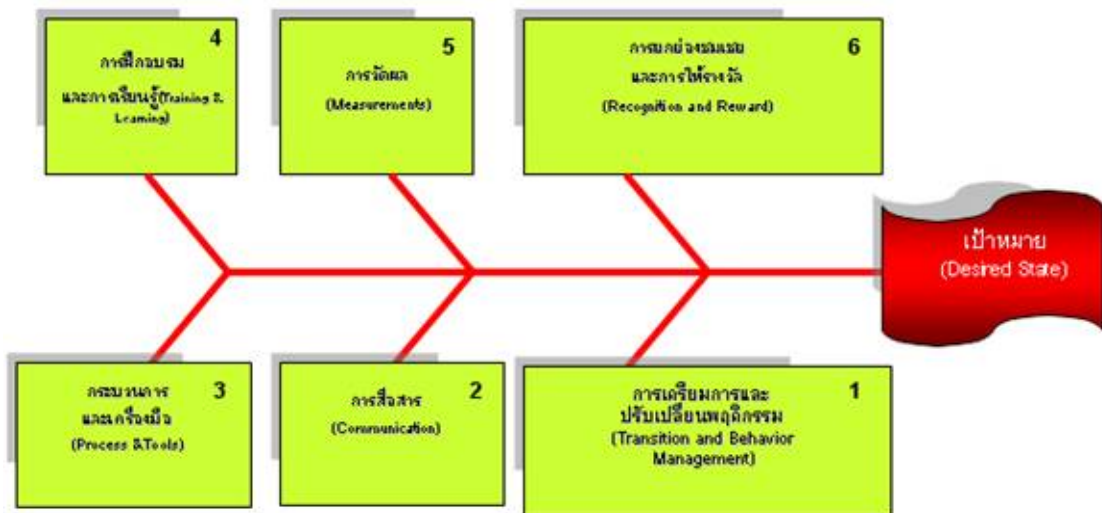
กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process)



เป็นกระบวนการที่จะช่วยให้เกิดพัฒนาการของความรู้หรือการจัดการความรู้ที่จะเกิดขึ้นภายในองค์กรมีทั้งหมด ๗ ขั้นตอนคือ

- ๑). การบ่งชี้ความรู้เป็นการพิจารณาว่าองค์กรมีวิสัยทัศน์พันธกิจยุทธศาสตร์เป้าหมายคืออะไรและเพื่อให้บรรลุเป้าหมายเราจำเป็นต้องใช้อะไรขณะนี้เรามีความรู้อะไรบ้างอยู่ในรูปแบบโดยอยู่ที่ใคร
- ๒). การสร้างและแสวงหาความรู้เช่นการสร้างความรู้ใหม่แสวงหาความรู้จากภายนอกรักษาความรู้เก่ากำจัดความรู้ที่ใช้ไม่ได้แล้ว
- ๓). การจัดความรู้ให้เป็นระบบเป็นการวางโครงสร้างความรู้เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเก็บความรู้อย่างเป็นระบบในอนาคต
- ๔). การประมวลและกลั่นกรองความรู้เช่นปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐานใช้ภาษาเดียวกันปรับปรุงเนื้อหาให้สมบูรณ์
- ๕). การเข้าถึงความรู้เป็นการทำให้ผู้ใช้ความรู้เข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่ายและสะดวกเช่นระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) Web board บอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น
- ๖). การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ทำได้หลายวิธีการโดยกรณีเป็น Explicit Knowledge อาจจัดทำเป็นเอกสารฐานความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือกรณีเป็น Tacit Knowledge จัดทำเป็นระบบที่มิข้ามสายงานกิจกรรมกลุ่มคุณภาพและนวัตกรรมชุมชนแห่งการเรียนรู้ระบบพี่เลี้ยงการสับเปลี่ยนงานการเยี่ยมตัวเวทีแลกเปลี่ยนความรู้ เป็นต้น
- ๗). การเรียนรู้ควรทำให้การเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของงานเช่นเกิดระบบการเรียนรู้จากสร้างองค์ความรู้การนำความรู้ไปใช้เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่และหมุนเวียนต่อไปอย่างต่อเนื่อง

กระบวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process)



Robert Osterhoff

กระบวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process)

เป็นกรอบความคิดแบบหนึ่งเพื่อให้องค์กรที่ต้องการจัดการความรู้ภายในองค์กรได้มุ่งเน้นถึงปัจจัยแวดล้อมภายในองค์กรที่จะมีผลกระทบต่อการจัดการความรู้ประกอบด้วยองค์ประกอบดังนี้

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

๒). การสื่อสาร - เช่นกิจกรรมที่ทำให้ทุกคนเข้าใจถึงสิ่งที่องค์กรจะทำ, ประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับทุกคน, แต่ละคนจะมีส่วนร่วมได้อย่างไร

๓). กระบวนการและเครื่องมือ - ช่วยให้การค้นหาเข้าถึงถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนความรู้สะดวกเร็วขึ้น โดยการเลือกใช้กระบวนการและเครื่องมือขึ้นกับชนิดของความรู้, ลักษณะขององค์กร (ขนาด, สถานที่ตั้ง ฯลฯ), ลักษณะการทำงาน, วัฒนธรรมองค์กร, ทรัพยากร

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

๕). การวัดผล - เพื่อให้ทราบว่าผลการดำเนินการได้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่, มีการนำผลของการวัดมาใช้ในการปรับปรุงแผนและการดำเนินการให้ดีขึ้น, มีการนำผลการวัดมาใช้ในการสื่อสารกับบุคลากรในทุกระดับให้เห็นประโยชน์ของการจัดการความรู้และการวัดผลต้องพิจารณาด้วยว่าจะวัดผลที่ขั้นตอนไหนได้แก่วัฏระบบ (System), วัดที่ผลลัพธ์ (Out put) หรือวัดที่ประโยชน์ที่จะได้รับ (Out come)

๖). การยกย่องชมเชยและให้รางวัล - เป็นการสร้างแรงจูงใจให้เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและการมีส่วนร่วมของบุคลากรในทุกระดับโดยข้อควรพิจารณาได้แก่ค้นหาความต้องการของบุคลากร, แรงจูงใจระยะสั้นและระยะยาว, บูรณาการกับระบบที่มีอยู่, ปรับเปลี่ยนให้เข้ากับกิจกรรมที่ทำในแต่ละช่วงเวลา

๘. หัวใจของการจัดการความรู้

มีผู้รู้ได้กล่าวถึง KM หลายแง่หลายมุมที่อาจรวบรวมมาซึ่งคำตอบว่าหัวใจของ KM อยู่ที่ไหนได้โดยอาจกล่าวเป็นลำดับขั้นหัวใจของ KM เหมือนกับลำดับขั้นของความต้อการ (Hierarchy of needs) ของ Mcgregor ได้โดยเริ่มจากข้อสมมุติฐานแรกที่เป็นสากลที่ยอมรับทั่วไปว่าความรู้คือพลัง (DOPA KM Team)

๑. Knowledge is Power : ความรู้คือพลัง

๒. Successful knowledge transfer involves neither computers nor documents but rather in interactions between people. (Thomas H Davenport) : ความสำเร็จของการถ่ายทอดความรู้ไม่ใช่อยู่ที่คอมพิวเตอร์หรือเอกสารแต่อยู่ที่การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างคนด้วยกัน

๓. The great end of knowledge is not knowledge but action : จุดหมายปลายทางสำคัญของความรู้มิใช่ที่ตัวความรู้แต่อยู่ที่การนำไปปฏิบัติ

๔. Now the definition of a manager is somebody who makes knowledge productive : นิยามใหม่ของผู้จัดการคือผู้ซึ่งทำให้ความรู้ผลิตดอกออกผล

จะเห็นว่าจากข้อความที่กล่าวถึงความรู้ดังกล่าวพอทำให้มองเห็นหัวใจของ KM เป็นลำดับขั้นมาเริ่มแต่ข้อความแรกที่ว่าความรู้คือพลังหรือความรู้คืออำนาจซึ่งเป็นข้อความเป็นที่ยอมรับที่เป็นสากลทั้งภาคธุรกิจเอกชนและภาคราชการจากการยอมรับดังกล่าวมาสู่การเน้นที่ปฏิสัมพันธ์ของคนที่มีความสำคัญในการถ่ายทอดความรู้ว่าเครื่องมือหรือเอกสารใดและมักกล่าวถึงว่า แม้ความรู้จะถูกจัดระบบและง่ายต่อการเข้าถึงของบุคคลต่างๆก็เพียงใดก็ตามถ้ามีความรู้เกิดความรู้ขึ้นแล้วหากไม่นำไปใช้ประโยชน์ก็ไม่ใช้จุดหมายปลายทางของความรู้และที่ชัดเจนก็คือ

ประโยคสุดท้ายที่เน้นการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ให้เกิดมรรคผลมีคุณค่าประโยชน์เป็นรูปธรรมว่านั่นเป็นนิยามใหม่ของผู้นำหน้าที่เป็นผู้จัดการเลยที่เดียวดังนั้นอาจกล่าวได้ว่าหัวใจของ KM อยู่ที่การนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม

เครื่องมือในการจัดการความรู้

กรมการปกครองได้จัดทำแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) ซึ่งปรากฏอยู่ในเอกสาร “คำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๔๙” ซึ่งได้ส่งให้ ก.พ.ร. เมื่อวันที่ ๓๐ ม.ค. ๒๕๔๙ แล้ว เมื่อพิจารณาเฉพาะเนื้อหาสาระในแผนดังกล่าว จะประกอบด้วยส่วนสำคัญ ๒ ส่วน คือ

๑. แผนการจัดการความรู้ในส่วนของกระบวนการจัดการความรู้ (KM Process) ๗ กระบวนการ
๒. แผนการจัดการความรู้ในส่วนของกระบวนการจัดการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process) ๖ กระบวนการ

เกณฑ์การประเมิน

เทศบาลตำบลเมืองปาน มีนโยบายที่จะดำเนินการพัฒนาการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ในองค์กร โดยได้จัดให้มีสภาพแวดล้อมภายในองค์กรให้เหมาะสมและได้จัดวางระบบการจัดการเพื่อให้เอื้อต่อการนำแผนการจัดการความรู้ไปปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม เทศบาลตำบลเมืองปาน ได้จัดวางระบบการจัดการความรู้และแผนการดำเนินงานดังรายการต่อไปนี้

๑. เทศบาลตำบลเมืองปาน มีแผนยุทธศาสตร์ ซึ่งมีลักษณะเป็น Conceptual Plan โดยมีองค์ประกอบสำคัญ ๖ ประการ ได้แก่ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ ตัวชี้วัด และโครงการสำคัญที่จะดำเนินการในรอบระยะเวลาของแผนพัฒนาบุคลากร ดังกล่าวใช้เป็นแนวทางในการจัดทำแผนการจัดการความรู้ และแผนพัฒนาต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปสู่เป้าหมายขององค์กรร่วมกัน

๒. นายกเทศมนตรีตำบลเมืองปาน (CEO) กำหนดผู้บริหารจัดการความรู้ CKO และทีมงาน KM เพื่อดำเนินการจัดการความรู้ของเทศบาลตำบลเมืองปาน

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

๔. CKO และทีมงาน KM ร่วมกันจัดทำแผนจัดการความรู้ เพื่อกำหนดกิจกรรม ระยะเวลาและผู้รับผิดชอบในการจัดการความรู้ของเทศบาลตำบลเมืองปาน ตลอดจนกำหนดตัวชี้วัดผลสำเร็จในการดำเนินงานในแต่ละกิจกรรม

มีการกำหนด ประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับ แผนยุทธศาสตร์ ของเทศบาลตำบลเมืองปาน อย่างน้อยครอบคลุมพันธกิจ ด้านการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี โดยมีจุดมุ่งหมายการพัฒนาศักยภาพ และการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี เพื่อให้การปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลเมืองปานอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลสัมฤทธิ์ สร้างประโยชน์สุขแก่ประชาชน

๙. แผนการจัดการความรู้ เทศบาลตำบลเมืองปาน

แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) : กระบวนการจัดการความรู้ (KM Process)							
ชื่อหน่วยงาน : เทศบาลตำบลเมืองปาน							
เป้าหมาย KM (Desired State) : ๑. การสนับสนุนส่งเสริมให้บุคลากรในสังกัดเทศบาลตำบลเมืองปาน ได้รับการพัฒนาศักยภาพความรู้ความสามารถทางด้านต่างๆ เช่น การศึกษาต่อ / ฝึกอบรม / สัมมนา ในหลักสูตรต่างๆ							
หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม : พนักงานเทศบาล ได้รับการพัฒนาศักยภาพ							
ลำดับ	กิจกรรม	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
๑	การบ่งชี้ความรู้ -บุคลากรที่ได้รับการพัฒนา ศักยภาพด้านต่างๆ	ทำการตรวจสอบ บุคลากรที่ได้รับการ พัฒนาศักยภาพด้าน ต่างๆ	ปีงบประมาณ ๒๕๖๔- ๒๕๖๖	จำนวนบุคลากรที่ ได้รับการพัฒนา ศักยภาพด้านต่างๆ	บุคลากรได้รับการ พัฒนาศักยภาพด้าน ต่างๆ อย่างน้อย ร้อยละ ๙๐	หัวหน้าส่วน ราชการแต่ละ ส่วน	
๒	การสร้างและแสวงหาความรู้ -ภายในเทศบาล -ภายนอกเทศบาล	-จัดหรือส่งอบรม/ สัมมนา/ศึกษาดูงาน/ ศึกษาต่อ	ปีงบประมาณ ๒๕๖๔- ๒๕๖๖	จำนวนบุคลากรที่ ได้รับการอบรม / สัมมนา /ศึกษาดู งาน /ศึกษาต่อ	บุคลากรได้รับการ อบรม/สัมมนา/ ศึกษาดูงาน/ศึกษา ต่อ	หัวหน้าส่วน ราชการ แต่ละส่วน	
๓	การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ -บอร์ดประชาสัมพันธ์ -เว็บไซต์เทศบาล/Line - จัดทำรูปเล่ม/รายงาน และแผนพับ	-รวบรวมความรู้เป็น หมวดหมู่ -สร้างคลังความรู้ผ่าน ระบบเครือข่าย คอมพิวเตอร์	ปีงบประมาณ ๒๕๖๔- ๒๕๖๖	จำนวนฐานข้อมูล ความรู้ด้านต่างๆที่ นำมาใช้	มีช่องทางหรือ ฐานความรู้ มากกว่า ๒ ทาง และ ครอบคลุมจำนวน พนักงานเทศบาล	หัวหน้าส่วน ราชการ แต่ละส่วน	
๔	การประมวลและ กลั่นกรองความรู้ -ปรับปรุงรูปแบบเอกสาร ข้อมูลให้เป็นมาตรฐานเนื้อหา ให้สมบูรณ์	-หัวหน้าส่วนราชการ ปรับปรุงกลั่นกรอง ฐานข้อมูลความรู้บน บอร์ดประชาสัมพันธ์/ เว็บไซต์เทศบาลและ แผนพับ	ปีงบประมาณ ๒๕๖๔- ๒๕๖๖	หัวหน้าส่วนราชการ ดำเนินการปรับปรุง ฐาน ข้อมูลความรู้ด้าน ต่างๆ	ข้อมูลฐานความรู้มี ความเป็นปัจจุบัน และถูกต้อง	หัวหน้าส่วน ราชการ แต่ละส่วน	
๕	การเข้าถึงความรู้ -บอร์ดประชาสัมพันธ์ - เว็บไซต์เทศบาล/line - ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร	การประชาสัมพันธ์ อย่างทั่วถึง	ปีงบประมาณ ๒๕๖๔- ๒๕๖๖	พนักงานเทศบาล ได้รับทราบข้อมูล ความรู้ ข่าวสารได้ ทุกช่องทาง และ ทั่วถึง	พนักงานเทศบาล ได้รับทราบข้อมูล ความรู้ ข่าวสารได้ ทุกช่องทาง และ ทั่วถึง ร้อยละ ๙๐	หัวหน้าส่วน ราชการ แต่ละส่วน	
๖	การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ - บอร์ดประชาสัมพันธ์ - เว็บไซต์เทศบาล/line -จัดทำรูปเล่ม -จัดทำรายงาน -การจัดอบรม -การแบ่งปันในที่ประชุม ประจำเดือน	ผู้ได้รับการพัฒนา ศักยภาพได้แบ่งปัน ความรู้ ผ่านช่องทาง ต่างๆ รวมถึง การ แบ่งปันในที่ประชุม ประจำเดือน	ปีงบประมาณ ๒๕๖๔- ๒๕๖๖	หัวหน้าส่วนราชการ รวบรวมจัดทำเป็น เอกสาร / ฐานความรู้/ เทคโนโลยี สารสนเทศดูแล ช่องทางการแบ่งปัน แลกเปลี่ยนความรู้	มีการรวบรวมจัดทำ เป็นเอกสาร / ฐานความรู้/ เทคโนโลยี สารสนเทศดูแล ช่องทางการแบ่งปัน แลกเปลี่ยนความรู้	หัวหน้าส่วน ราชการ แต่ละส่วน	
๗	การเรียนรู้ -การสร้างองค์ความรู้ -การนำความรู้ไปใช้	ประชาสัมพันธ์ / การ อบรม/สอนงานภายใน เทศบาล	ปีงบประมาณ ๒๕๖๔- ๒๕๖๖	การจัดทำ/บันทึก ข้อมูล / การจัดทำ คู่มือ	มีการจัดทำ/บันทึก ข้อมูล/ การจัดทำ คู่มือ และนำไปใช้ งานได้	หัวหน้าส่วน ราชการ แต่ละส่วน	

แนวทางการดำเนินการ การติดตามและประเมิน

๑. กำหนดให้ผู้เข้ารับการพัฒนา อบรม สัมมนา จัดทำรายงานผลการเข้ารับการพัฒนา ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันกลับจากการอบรม / สัมมนา / ฝึกปฏิบัติ เสนอต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นจนถึงนายกเทศมนตรี
๒. กำหนดให้ผู้เข้ารับการพัฒนา อบรม สัมมนา นำความรู้ที่ได้รับการพัฒนา มาเผยแพร่ ในที่ประชุม ประจำเดือน เพื่อถ่ายทอดความรู้ให้เพื่อนร่วมงาน
๓. กำหนดให้ผู้เข้ารับการพัฒนา อบรม สัมมนา จัดเก็บชุดองค์ความรู้ไปรูปเอกสาร โดยจัดทำเป็น เล่ม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและให้เพื่อนร่วมงานศึกษาค้นคว้า
๔. กำหนดให้ผู้บังคับบัญชาทำหน้าที่ติดตามผลการปฏิบัติงาน โดยการพิจารณาผลการปฏิบัติงานที่ มอบหมายให้ผู้เข้ารับการพัฒนาปฏิบัติ ก่อนและหลังการพัฒนา ว่า สามารถบริหารจัดการ ประยุกต์ใช้ได้มากน้อย เพียงใด
๕. กำหนดให้ผู้บังคับบัญชา ระบุข้อดี และข้อด้อย หรือสิ่งที่ควรปรับปรุงแก้ไข ไว้ในแบบประเมินผล การปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล

แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) : กระบวนการจัดการความรู้ (KM Process)							
ชื่อหน่วยงาน : เทศบาลตำบลเมืองปาน							
เป้าหมาย KM (Desired State) : ๒. เสริมสร้างบรรยากาศให้เอื้อต่อการนำการจัดการความรู้มาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาบุคลากรและพัฒนาางานของหน่วยงานต่างๆภายในเทศบาล							
หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม : บรรยากาศที่เอื้อต่อการนำการจัดการความรู้มาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาบุคลากรและพัฒนาางาน							
ลำดับ	กิจกรรม	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
๑	การบ่งชี้ความรู้ -มีบรรยากาศที่เอื้อต่อการนำ การจัดการความรู้มาเป็น เครื่องมือในการพัฒนา บุคลากรและพัฒนาางาน	เสริมสร้างบรรยากาศ ให้เอื้อต่อการนำการ จัดการความรู้มาเป็น เครื่องมือในการพัฒนา บุคลากรและพัฒนา างาน	ปีงบประมาณ ๒๕๖๔- ๒๕๖๖	จำนวนการ เสริมสร้าง บรรยากาศให้เอื้อ ต่อการนำการ จัดการความรู้มา เป็นเครื่องมือ	มีการเสริมสร้าง บรรยากาศให้เอื้อ ต่อการนำการ จัดการความรู้มา เป็นเครื่องมือ	หัวหน้าส่วน ราชการ แต่ละส่วน	
๒	การสร้างและแสวงหาความรู้ -ภายในเทศบาล -ภายนอกเทศบาล	-ประชุม/สัมมนาเพื่อ สนับสนุนการสร้าง บรรยากาศ	ปีงบประมาณ ๒๕๖๔- ๒๕๖๖	จำนวนครั้งที่ ประชุม/สัมมนาเพื่อ สนับสนุนการสร้าง บรรยากาศ	มีการประชุม/ สัมมนาเพื่อ สนับสนุนการสร้าง บรรยากาศการ ทำงาน	หัวหน้าส่วน ราชการ แต่ละส่วน	
๓	การจัดความรู้ให้เป็นระบบ -บอร์ดประชาสัมพันธ์ -เว็บไซต์เทศบาล -วารสาร -จัดทำรูปเล่ม/รายงาน และแผ่นพับ	ประชาสัมพันธ์ / เว็บไซต์ เทศบาล / ศูนย์ ข้อมูลข่าวสารทำแผ่น พับแจก	ปีงบประมาณ ๒๕๖๔- ๒๕๖๖	จำนวนการประชุม เพื่อแลกเปลี่ยน ความรู้/จัดทำ รายงาน/บันทึกทัก ข้อมูลในเว็บไซต์ เทศบาล	บุคลากรในองค์กร ได้รับความรู้เพิ่ม	หัวหน้าส่วน ราชการ แต่ละส่วน	
๔	การประมวลและ กลั่นกรองความรู้ -ปรับปรุงรูปแบบเอกสาร ข้อมูลให้เป็นมาตรฐานเนื้อหา ให้สมบูรณ์	-หัวหน้าส่วนราชการ ปรับปรุงกลั่นกรอง ฐานข้อมูลความรู้บน บอร์ดประชาสัมพันธ์/ เว็บไซต์เทศบาลและ แผ่นพับ	ปีงบประมาณ ๒๕๖๔- ๒๕๖๖	หัวหน้าส่วนราชการ ดำเนินการปรับปรุง ฐานข้อมูลความรู้ ด้านต่างๆ	มีการตรวจและ ปรับปรุงฐาน ข้อมูลความรู้	หัวหน้าส่วน ราชการ แต่ละส่วน	
๕	การเข้าถึงความรู้ -บอร์ดประชาสัมพันธ์ - เว็บไซต์เทศบาล - ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร	ตั้งผู้รับผิดชอบดูแล บอร์ดประชาสัมพันธ์ / เว็บไซต์เทศบาล / ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร	ปีงบประมาณ ๒๕๖๔- ๒๕๖๖	มีผู้ดูแลบอร์ด ประชาสัมพันธ์ / เว็บไซต์เทศบาล / ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร	มีการดูแลบอร์ด ประชาสัมพันธ์ / เว็บไซต์เทศบาล / ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร	หัวหน้าส่วน ราชการ แต่ละส่วน	
๖	การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ - บอร์ดประชาสัมพันธ์ - เว็บไซต์เทศบาล -จัดทำรูปเล่ม -จัดทำรายงาน	หัวหน้าส่วนราชการ รวบรวมจัดทำเป็น เอกสาร / ฐานความรู้ /เทคโนโลยีสารสนเทศ ดูแลช่องทางการ แบ่งปันแลกเปลี่ยน ความรู้	ปีงบประมาณ ๒๕๖๔- ๒๕๖๖	หัวหน้าส่วนราชการ รวบรวมจัดทำเป็น เอกสาร / ฐานความรู้/ เทคโนโลยี สารสนเทศดูแล ช่องทางการแบ่งปัน แลกเปลี่ยนความรู้	มีการรวบรวมจัดทำ เป็นเอกสาร / ฐานความรู้/ เทคโนโลยี สารสนเทศดูแล ช่องทางการแบ่งปัน แลกเปลี่ยนความรู้	หัวหน้าส่วน ราชการ แต่ละส่วน	
๗	การเรียนรู้ -การสร้างองค์ความรู้ -การนำความรู้ไปใช้	ประชาสัมพันธ์ / เว็บไซต์ เทศบาล / ศูนย์ ข้อมูลข่าวสาร	ปีงบประมาณ ๒๕๖๔- ๒๕๖๖	การจัดทำ/บันทึก ข้อมูล	มีการจัดทำ/บันทึก ข้อมูล	หัวหน้าส่วน ราชการ แต่ละส่วน	

แนวทางการดำเนินการ การติดตามและประเมิน

๑. กำหนดให้เทศบาล มี Web Site ของเทศบาล เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ทั้งภายในองค์กร และภายนอกองค์กร
๒. กำหนดให้เทศบาล มี Application Line กลุ่ม เทศบาลตำบลเมืองปาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารข้อมูลข่าวสาร ข้าราชการต่างๆ กับพนักงานในองค์กร
๓. กำหนดให้เทศบาล มีการปรับปรุง อาคารสำนักงาน เครื่องใช้ อุปกรณ์สื่อสาร คอมพิวเตอร์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ ห้องประชุม ความปลอดภัยด้านสถานที่ ให้พร้อมสำหรับการบริการ และการปฏิบัติงาน
๔. กำหนดให้ทุกส่วนราชการในเทศบาล ต้องมีบอร์ดประชาสัมพันธ์ของแต่ละส่วนงาน เพื่อประชาสัมพันธ์ความรู้ต่างๆ โดยมีผู้ดูแลรับผิดชอบจัดทำข้อมูลความรู้ เพื่อประชาสัมพันธ์ ทุกๆ เดือน
๕. กำหนดให้เทศบาล มีการจัดสวัสดิการที่นอกเหนือจากที่รัฐจัดให้ แก่พนักงานในองค์กร
๖. กำหนดให้เทศบาล มีการยกย่องชมเชย และให้รางวัล สำหรับพนักงานเทศบาล และพนักงานจ้างผู้มีผลการปฏิบัติงานในระดับ ดีเด่น
๗. กำหนดให้ผู้บังคับบัญชา คอยตรวจสอบ ติดตาม และประเมินผลการเสริมสร้างบรรยากาศให้เอื้อต่อการนำการจัดการความรู้มาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาบุคลากรและพัฒนาหน่วยงานต่างๆ จากภาพรวมขององค์กร และจากผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน

แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) : กระบวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process)							
ชื่อหน่วยงาน : เทศบาลตำบลเมืองปาน							
เป้าหมาย KM (Desired State) : ๑. การสนับสนุนส่งเสริมให้บุคลากรในสังกัดเทศบาลตำบลเมืองปานได้รับการพัฒนาศักยภาพความรู้ความสามารถทางด้านต่างๆเช่นการศึกษาต่อ / ฝึกอบรม / สัมมนาในหลักสูตรต่างๆ							
หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม : พนักงานเทศบาลในสังกัดได้รับการพัฒนาศักยภาพ							
ลำดับ	กิจกรรม	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
๑	การเตรียมการและปรับเปลี่ยนพฤติกรรม	-ส่งเสริมให้บุคลากรในสังกัดเทศบาลตำบลเมืองปานเห็นความสำคัญของการจัดการความรู้	ปีงบประมาณ ๒๕๖๔-๒๕๖๖	บุคลากรในสังกัดเทศบาลทราบเป้าหมาย KM ของเทศบาลตำบลเมืองปาน	จำนวนบุคลากรที่ทราบเป้าหมาย KM ของเทศบาลตำบลเมืองปานอย่างน้อย ๕๐% ของเทศบาล	หัวหน้าส่วนราชการแต่ละส่วน	
๒	การสื่อสาร	ประชุม / สัมมนา / ศึกษาดูงาน / จัดกิจกรรมที่ทำให้ทุกคนเข้าใจถึงการจัดการความรู้	ปีงบประมาณ ๒๕๖๔-๒๕๖๖	บุคลากรในสังกัดเทศบาล เข้าใจถึงการจัดการความรู้	จำนวนบุคลากรที่เข้าใจถึงการจัดการความรู้อย่างน้อย ๕๐% ของเทศบาล	หัวหน้าส่วนราชการแต่ละส่วน	
๓	กระบวนการและเครื่องมือ -การค้นหา -การถ่ายทอด -แลกเปลี่ยนความรู้	มีการจัดทำให้บอร์ดประชาสัมพันธ์ / เว็บไซต์เทศบาล / ศูนย์ข้อมูลข่าวสารให้มีการค้นหาถ่ายทอดแลกเปลี่ยนความรู้ที่สะดวกรวดเร็วขึ้น	ปีงบประมาณ ๒๕๖๔-๒๕๖๖	จำนวนครั้งบอร์ดประชาสัมพันธ์ / เว็บไซต์เทศบาล / ศูนย์ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับการปรับปรุง	บอร์ดประชาสัมพันธ์/เว็บไซต์เทศบาล / ศูนย์ข้อมูลข่าวสารได้รับการปรับปรุงให้ดีขึ้น	หัวหน้าส่วนราชการแต่ละส่วน	
๔	การเรียนรู้	จัดการประชุม/สัมมนา / ศึกษาดูงาน / จัดกิจกรรมเพื่อให้ทุกคนเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญและหลักการของการจัดการความรู้	ปีงบประมาณ ๒๕๖๔-๒๕๖๖	บุคลากรที่เข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญและหลักการของการจัดการความรู้	จำนวนบุคลากรที่เข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญและหลักการของการจัดการความรู้	หัวหน้าส่วนราชการแต่ละส่วน	
๕	การวัดผล	จัดตั้งทีมงานเพื่อติดตามและประเมินผลแผนการจัดการความรู้เทศบาลตำบลเมืองปาน	ปีงบประมาณ ๒๕๖๔-๒๕๖๖	มีการติดตามและประเมินผลแผนการจัดการความรู้เทศบาลตำบลเมืองปาน	ผลการติดตามและประเมินผลแผนการจัดการความรู้เทศบาลตำบลเมืองปาน	หัวหน้าส่วนราชการแต่ละส่วน	
๖	การยกย่องชมเชยและการให้รางวัล	-การให้ของขวัญ/ของรางวัล	ปีงบประมาณ ๒๕๖๔-๒๕๖๖	มีการยกย่องชมเชยพนักงานเทศบาลผู้ที่เป็นแบบอย่างที่ดีและเป็นผู้ถ่ายทอดความรู้ที่ดีแก่องค์กร	มีพนักงานเทศบาลที่ได้รับการยกย่องชมเชยในฐานะผู้ที่เป็นองค์ความรู้ขององค์กร	หัวหน้าส่วนราชการแต่ละส่วน	

แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) : กระบวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process)							
ชื่อหน่วยงาน : เทศบาลตำบลเมืองปาน							
เป้าหมาย KM (Desired State) : ๒. การเสริมสร้างบรรยากาศให้เอื้อต่อการนำการจัดการความรู้มาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาบุคลากรและพัฒนางานของหน่วยงานต่างๆภายในเทศบาล							
หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม : พนักงานเทศบาลในสังกัดได้รับการพัฒนาศักยภาพ							
ลำดับ	กิจกรรม	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
๑	การเตรียมการและปรับเปลี่ยนพฤติกรรม	-ส่งเสริมให้บุคลากรในสังกัดเทศบาลตำบลเมืองปานเห็นความสำคัญของการสร้างบรรยากาศที่ดีต่อการการทำงาน	ปีงบประมาณ ๒๕๖๔-๒๕๖๖	บุคลากรในสังกัดให้ความร่วมมือในการสร้างบรรยากาศที่ดีเอื้อต่อการนำมาจัดการความรู้	บุคลากรในสังกัดทุกคน ร่วมมือ ร่วมใจ และมีพฤติกรรมที่ดีในการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน	หัวหน้าส่วนราชการแต่ละส่วน	
๒	การสื่อสาร	ประชุม / สัมมนา / ศึกษาดูงาน / จัดกิจกรรมที่ทำให้ทุกคนเข้าใจถึงการจัดการความรู้	ปีงบประมาณ ๒๕๖๔-๒๕๖๖	บุคลากรในสังกัดเทศบาล เข้าใจถึงการจัดการความรู้	จำนวนบุคลากรที่เข้าใจถึงการจัดการความรู้อย่างน้อย ๕๐% ของเทศบาล	หัวหน้าส่วนราชการแต่ละส่วน	
๓	กระบวนการและเครื่องมือ -การค้นหา -การถ่ายทอด -แลกเปลี่ยนความรู้	มีการจัดทำให้บอร์ดประชาสัมพันธ์ / เว็บไซต์เทศบาล / ศูนย์ข้อมูลข่าวสารให้มีการค้นหาถ่ายทอดแลกเปลี่ยนความรู้ที่สะดวกรวดเร็วขึ้น	ปีงบประมาณ ๒๕๖๔-๒๕๖๖	จำนวนบอร์ดประชาสัมพันธ์ / เว็บไซต์เทศบาล / ศูนย์ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับการปรับปรุง	บอร์ดประชาสัมพันธ์/เว็บไซต์เทศบาล / ศูนย์ข้อมูลข่าวสารได้รับการปรับปรุงให้ดีขึ้น	หัวหน้าส่วนราชการแต่ละส่วน	
๔	การเรียนรู้	จัดการประชุม/สัมมนา / ศึกษาดูงาน / จัดกิจกรรมเพื่อให้ทุกคนเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญและหลักการของการจัดการความรู้	ปีงบประมาณ ๒๕๖๔-๒๕๖๖	บุคลากร ให้ความสำคัญกับการสร้างบรรยากาศที่ดีที่เอื้อต่อการจัดการความรู้	จำนวนบุคลากรที่เข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญและหลักการของการจัดการความรู้	หัวหน้าส่วนราชการแต่ละส่วน	
๕	การวัดผล	จัดตั้งทีมงานเพื่อติดตามและประเมินผลแผนการจัดการความรู้เทศบาลตำบลเมืองปาน	ปีงบประมาณ ๒๕๖๔-๒๕๖๖	มีการติดตามและประเมินผลแผนการจัดการความรู้เทศบาลตำบลเมืองปาน	ผลการติดตามและประเมินผลแผนการจัดการความรู้เทศบาลตำบลเมืองปาน	หัวหน้าส่วนราชการแต่ละส่วน	
๖	การยกย่องชมเชยและการให้รางวัล	-การให้ของขวัญ/ของรางวัล	ปีงบประมาณ ๒๕๖๔-๒๕๖๖	มีการยกย่องบุคลากรในสังกัดเทศบาลที่มีความเข้าใจการจัดการความรู้	มีบุคลากรที่ได้รับการยกย่อง ชมเชย และให้รางวัล	หัวหน้าส่วนราชการแต่ละส่วน	

๑๐. การติดตามและประเมินผล

การติดตามและประเมินผลแผนการจัดการความรู้เทศบาลตำบลเมืองปาน

ให้มีคณะทำงาน KM Team เป็น คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนการจัดการความรู้เทศบาลตำบลเมืองปาน มีหน้าที่กำหนดแนวทางวิธีการในการติดตามและประเมินผลแผนการจัดการความรู้เทศบาลตำบลเมืองปาน และดำเนินการติดตามและ ประเมินผลแผนการจัดการความรู้เทศบาลตำบลเมืองปาน และรายงานผลพร้อมข้อเสนอแนะที่ได้จากการติดตามและประเมินผลต่อนายกเทศมนตรีอย่างน้อยปี ละ ๑ ครั้ง

ภาคผนวก