

แผนการจัดองค์ความรู้ในองค์กร
(Knowledge Management)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖



เทศบาลตำบลธาตุทอง
อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ

คำนำ

การจัดการความรู้เป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนางาน โดยนำองค์ความรู้ขององค์กรมาพัฒนาและแก้ไขระบบการทำงานในองค์กรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ประกอบกับกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ได้กำหนดให้การจัดการความรู้เป็นตัวชี้วัดหนึ่งในมิติด้านการพัฒนาองค์กร โดยกำหนดเป็นตัวชี้วัดบังคับในส่วนราชการ ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด จึงได้จัดทำแผนการจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management : KM) ขึ้นเพื่อเป็นกรอบในการจัดทำกิจกรรม/โครงการจัดการความรู้ เพื่อส่งเสริมให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้และพัฒนาตนเองให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เทศบาลตำบลธาตุทอง

แผนการจัดการความรู้
เทศบาลตำบลธาตุทอง
อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑ บทนำ	๑
๒ คำสั่งแต่งตั้งทีมงาน KM และ CKO (Chief Knowledge Officer)	๒
๓ เป้าหมาย KM (Desired State)	๒
๔ ปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Key Success Factor)	๒
๕ แนวทางการจัดการความรู้ของเทศบาล	๓-๔
๖ แผนจัดการความรู้	๕

๑. บทนำ

จากพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ มาตรา ๑๑ กำหนดให้ส่วนราชการ มีหน้าที่พัฒนาความรู้ในองค์กร เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กร แห่งการเรียนรู้ อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และสามารถประมวลความรู้ในด้านต่างๆ เพื่อนำมา ประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว เหมาะสมกับสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและ พัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มี ประสิทธิภาพ และมีการเรียนรู้ร่วมกัน

เพื่อให้การปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอกูเชียว จังหวัดชัยภูมิ เป็นไปตาม หลักเกณฑ์และมีวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี จึงได้นำการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ซึ่งเป็นระบบการจัดการที่สามารถกำหนดขึ้น และนำไปปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยทางองค์กรได้จัดวาง ระบบการจัดการความรู้ และแผนการดำเนินงาน ไว้ดังรายการต่อไปนี้

คำสั่งแต่งตั้งทีมงาน KM และ CKO (Chief Knowledge Officer)

เพื่อให้การจัดทำระบบการจัดการความรู้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ เทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอกูเชียว จังหวัดชัยภูมิ จึงแต่งตั้งทีมงานคณะทำงานบริหารจัดการ KM และ ผู้บริหารจัดการความรู้ CKO ดังต่อไปนี้

- | | | |
|--|------|----------------------|
| ๑. นายกเทศมนตรีตำบลธาตุทอง | เป็น | CKO |
| ๒. รองนายกเทศมนตรีตำบลธาตุทอง | เป็น | ที่ปรึกษา CKO |
| ซึ่งมีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้ | | |
| - ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินการ และอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับคณะทำงาน | | |
| ๑. ปลัดเทศบาลตำบลธาตุทอง | เป็น | หัวหน้า KM Team |
| ๒. หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล | เป็น | KM Team |
| ๓. ผู้อำนวยการกองคลัง | เป็น | KM Team |
| ๔. ผู้อำนวยการกองช่าง | เป็น | KM Team |
| ๕. ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม | เป็น | KM Team |
| ๖. ผู้อำนวยการกองการศึกษา | เป็น | KM Team |
| ๗. ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม | เป็น | KM Team |
| ๘. ผู้อำนวยการกองส่งเสริมการเกษตร | เป็น | KM Team |
| ๙. นักทรัพยากรบุคคล | เป็น | KM Team และเลขานุการ |

โดย CKO มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ให้การสนับสนุนในด้านต่างๆ เช่น ทรัพยากร และให้ คำปรึกษาแนะนำและร่วมประชุมเพื่อการตัดสินใจแก่คณะทำงาน

และที่ปรึกษา CKO มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินการ และอุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับคณะทำงานและหัวหน้า KM Team มีหน้าที่และความรับผิดชอบ จัดทำ แผนงานการจัดการความรู้ในองค์กรเพื่อนำเสนอประธาน รายงานผลการดำเนินงานและความคืบหน้า ต่อประธาน ผลักดัน ติดตามความก้าวหน้าและประเมินผลเพื่อปรับปรุงแก้ไข ประสานงานกับคณะที่ปรึกษา และคณะทีมงานและ KM Team มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดำเนินการตามแผนงานที่ได้รับมอบหมาย จัดทำรายงานความคืบหน้าของงานในส่วนที่รับผิดชอบ เป็น “แบบอย่างที่ดี” ในเรื่องการจัดการความรู้เป็น Master Trainer ด้านการจัดการความรู้

๒. ขอบเขต KM (KM Focus Areas)

กรอบการประเมินด้านการจัดการความรู้ซึ่งจะต้องมีความเกี่ยวข้องและเชื่อมโยงกับ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๑๑ กำหนดให้ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในองค์กร เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลความรู้ในด้านต่างๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว เหมาะสมกับสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ และมีการเรียนรู้ร่วมกัน ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการให้สอดคล้องกับการบริหารราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามพระราชกฤษฎีกา ดังนี้

ขอบเขต KM (KM Focus Area) ที่สนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์ทั้งหมด ประกอบด้วย

๑. ส่งเสริมการนำกระบวนการจัดการความรู้มาใช้พัฒนาบุคลากร และให้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงาน
๒. เสริมสร้างบรรยากาศให้เอื้อต่อการนำการจัดการความรู้มาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาบุคลากร และพัฒนาของหน่วยงานต่างๆ ภายในเทศบาล

๓. เป้าหมาย KM (Desired State)

- เป้าหมาย KM (Desired State) ทั้งหมด ที่สอดคล้องกับขอบเขต KM ที่จะเลือกดำเนินการประกอบด้วย
 - ๑) การสนับสนุนส่งเสริมให้บุคลากรในสังกัดเทศบาลตำบลธาตุทอง ได้รับการพัฒนาศักยภาพความรู้ความสามารถทางด้านต่าง ๆ เช่น การศึกษาต่อ/ ฝึกอบรม/ สัมมนา ในหลักสูตร ต่าง ๆ
 - ๒) การสนับสนุนส่งเสริมให้บุคลากรในสังกัดเทศบาลตำบลธาตุทอง มีส่วนร่วมในการดำเนินงาน/กิจกรรม ของเทศบาลอย่างเข้มแข็งและต่อเนื่อง
 - ๓) การสนับสนุนส่งเสริมให้บุคลากรในสังกัดเทศบาลตำบลธาตุทอง มีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้แก่เพื่อนร่วมงาน
 - ๔) การสนับสนุนส่งเสริมการยึดหลักคุณธรรมและนิติธรรม ในการบริหารและปฏิบัติงาน
 - ๕) การสนับสนุนส่งเสริมการสร้างขวัญและกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน

๔. ปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Key Success Factor)

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Key Success Factor) เพื่อให้ดำเนินการจัดการความรู้ตามเป้าหมาย KM ที่เลือกทำ สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรมภายในองค์กร คือ

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

๕. แนวทางการจัดการความรู้

การจัดการความรู้ Knowledge Management

การจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) คือ การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในส่วนราชการซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบเพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด โดยที่ความรู้มี ๒ ประเภท คือ

๑. ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ พรสวรรค์ หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคลในการทำความเข้าใจในสิ่งต่างๆ เป็นความรู้ที่ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้โดยง่าย เช่น ทักษะในการทำงาน งานฝีมือ หรือการคิดเชิง วิเคราะห์ บางครั้ง จึงเรียกว่าเป็นความรู้แบบนามธรรม

๒. ความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่สามารถรวบรวม ถ่ายทอดได้ โดยผ่านวิธีต่าง ๆ เช่น การบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ทฤษฎี คู่มือต่าง ๆ และบางครั้งเรียกว่าเป็นความรู้แบบรูปธรรม

การจัดการความรู้เป็นการดำเนินการอย่างน้อย ๖ ประการต่อความรู้ ได้แก่

- ๑) การกำหนดความรู้หลักที่จำเป็นหรือสำคัญต่องานหรือกิจกรรมของกลุ่มหรือองค์กร
- ๒) การเสาะหาความรู้ที่ต้องการ
- ๓) การปรับปรุง ดัดแปลง หรือสร้างความรู้บางส่วน ให้เหมาะต่อการใช้งานของตน
- ๔) การประยุกต์ใช้ความรู้ในกิจกรรมงานของตน
- ๕) การนำประสบการณ์จากการทำงาน และการประยุกต์ใช้ความรู้มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสกัด “ขุมความรู้” ออกมาบันทึกไว้

๖) การจดบันทึก “ขุมความรู้” และ “แก่นความรู้” สำหรับไว้ใช้งาน และปรับปรุงเป็นชุดความรู้ที่ครบถ้วน ลุ่มลึกละเอียดเชื่อมโยงมากขึ้น เหมาะต่อการใช้งานมากยิ่งขึ้น

เป้าหมายสุดท้ายของการจัดการความรู้ คือ การที่กลุ่มคนที่ดำเนินการจัดการความรู้ร่วมกัน มีชุดความรู้ของตนเอง ที่ร่วมกับสร้างเอง สำหรับใช้งานของตน คนเหล่านี้จะสร้างความรู้ขึ้นใช้เองอยู่ตลอดเวลา โดยที่การสร้างนั้นเป็นการสร้างเพียงบางส่วน เป็นการสร้างผ่านการทดลองเอาความรู้จากภายนอกมาปรับปรุงให้เหมาะต่อสภาพของตน และทดลองใช้งาน จัดการความรู้ไม่ใช่กิจกรรมที่ดำเนินการเฉพาะหรือเกี่ยวกับเรื่องความรู้ แต่เป็นกิจกรรมที่แทรก/แฝง หรือในภาษาวิชาการเรียกว่า บูรณาการอยู่กับทุกกิจกรรมของการทำงาน และที่สำคัญตัวการจัดการความรู้เองก็ต้องการการจัดการด้วยความรู้เก๋ากำจัดความรู้ที่ไม่ได้ใช้แล้ว

๑. การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ เป็นการวางโครงสร้างความรู้ใหม่ เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการเก็บความรู้อย่างเป็นระบบในอนาคต

๒. การประมวลและกลั่นกรองความรู้ เช่น ปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐานใช้ภาษาเดียวกัน ปรับปรุงเนื้อหาให้สมบูรณ์

๓. การเข้าถึงความรู้ เป็นการทำให้ผู้ใช้ความรู้เข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่าย และสะดวก เช่น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT)

๔. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ ทำได้หลายวิธีการ โดยอาจทำเป็นเอกสารฐานความรู้ เทคโนโลยีสารสนเทศ จัดทำระบบ ทีมข้ามสายงาน กิจกรรมกลุ่มคุณภาพและนวัตกรรม ชุมชนแห่งความรู้ ระบบที่เลี้ยง การสับเปลี่ยนงาน การยืมตัว เวทีแลกเปลี่ยนความรู้ เป็นต้น

กระบวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process)

เป็นกรอบแนวความคิดแบบหนึ่ง เพื่อให้องค์กรที่ต้องการจัดความรู้ภายในองค์กร ได้มุ่งเน้นถึงปัจจัยแวดล้อมภายในองค์กร ที่จะมีผลกระทบต่อการจัดการความรู้ ดังนี้

๑. การเตรียมการและปรับเปลี่ยนพฤติกรรม เช่น กิจกรรมการมีส่วนร่วมและสนับสนุนจากผู้บริหาร โครงการพื้นฐานขององค์กร ทีม หน่วยงานที่รับผิดชอบ มีระบบการติดตามและประเมินผล กำหนดปัจจัยแห่งความสำเร็จชัดเจน

๒. การสื่อสาร เช่น กิจกรรมที่ทำให้ทุกคนเข้าใจถึงสิ่งที่องค์กรจะทำประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับทุกคน แต่ละคนจะมีส่วนร่วมได้อย่างไร

๓. กระบวนการและเครื่องมือ ช่วยให้การค้นหา เข้าถึง ถ่ายทอด และแลกเปลี่ยนความรู้สะดวก รวดเร็วขึ้น โดยการเลือกใช้กระบวนการและเครื่องมือ ขึ้นกับชนิดของความรู้ ลักษณะขององค์กร ลักษณะการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร ทรัพยากร

๔. การเรียนรู้ เพื่อสร้างความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญและหลักการของการจัดการความรู้ โดยการเรียนรู้ต้องพิจารณาถึง เนื้อหา กลุ่มเป้าหมาย วิธีการ การประเมินผลและปรับปรุง

๕. การวัดผล เพื่อให้ทราบว่า การดำเนินการได้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ มีการนำผลของการวัดมาใช้ในการปรับปรุงแผนและการดำเนินการให้ดีขึ้น มีการนำผลการวัดมาใช้ในการสื่อสารกับบุคลากรในทุกระดับให้เห็นประโยชน์ของการจัดการความรู้ และการวัดผลต้องพิจารณาด้วยว่าจะวัดผลที่ขั้นตอนไหน ได้แก่ วัดระบบ วัดที่ผลลัพธ์ หรือวัดที่ประโยชน์ที่จะได้รับ

๖. การยกย่องชมเชยและให้รางวัล เป็นการสร้างแรงจูงใจให้เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและการมีส่วนร่วมของบุคลากรในทุกระดับ โดยข้อควรพิจารณาได้แก่ ค้นหาความต้องการของบุคลากร แรงจูงใจระยะสั้นและระยะยาว บุคลากรกับระบบที่มีอยู่ ปรับเปลี่ยนให้เข้ากับกิจกรรมที่ทำในแต่ละช่วงเวลา

แผนจัดการความรู้เทศบาลตำบลธาตุทอง
อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ

แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) : กระบวนการจัดการความรู้ (KM Process)							
ชื่อหน่วยงาน : เทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ							
เป้าหมาย KM : การสนับสนุนส่งเสริมให้บุคลากรในสังกัดเทศบาลตำบลธาตุทอง ได้รับการพัฒนา ความรู้ความสามารถด้านต่างๆ เช่น การอบรม /สัมมนา ในหลักสูตรต่างๆ							
หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม : พนักงานเทศบาล ได้รับการพัฒนาด้านความรู้ และการปฏิบัติงาน							
ลำดับ	กิจกรรม	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
๑	การสร้างและ แสวงหา ความรู้ภายในเทศบาล ภายนอกเทศบาล	ส่งอบรม / สัมมนา ในหลักสูตรต่างๆ	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เป็นต้นไป	จำนวน บุคลากรที่เข้า รับการอบรม / สัมมนา	บุคลากรได้รับ การอบรม / สัมมนา	หัวหน้าส่วน ราชการแต่ละ ส่วน	
๒	การจัดความรู้ให้เป็นระบบ	-รวบรวมความรู้เป็น หมวดหมู่และจัดทำ ฐานข้อมูล -สร้างคลังความรู้ ข้อ ระเบียบต่างๆ	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เป็นต้นไป	จำนวน ฐานความรู้ ด้านต่างๆ	บุคลากรใน องค์กรมี ความรู้เพิ่ม	หัวหน้าส่วน ราชการแต่ละ ส่วน	
๓	การประมวลและกลั่นกรอง ความรู้-ปรับปรุงรูปแบบ เอกสารข้อมูลให้เป็น มาตรฐาน สมบูรณ์	ปรับปรุงฐานข้อมูล ความรู้ของบอร์ด ประชาสัมพันธ์	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เป็นต้นไป	จำนวน ฐานความรู้ ด้านต่างๆ ได้รับการ ปรับปรุง	บุคลากรใน องค์กรมี ความรู้เพิ่ม	หัวหน้าส่วน ราชการแต่ละ ส่วน	
๔	การเข้าถึงความรู้ -บอร์ดประชาสัมพันธ์ -ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร	รวบรวมความรู้ติด ประกาศ	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เป็นต้นไป	จำนวน บุคลากรที่ เข้าถึง ฐานข้อมูล	บุคลากรใน องค์กรมี ความรู้เพิ่ม	หัวหน้าส่วน ราชการแต่ละ ส่วน	
๕	การแบ่งปันแลกเปลี่ยน ความรู้-บอร์ดประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ	ให้บุคลากรที่ได้รับการ พัฒนาศักยภาพด้าน ต่างๆเข้าร่วมทำบอร์ด และแผ่นพับ	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เป็นต้นไป	จำนวน บุคลากรที่ แลกเปลี่ยน ความรู้	จำนวนครั้ง ในการ แลกเปลี่ยน เรียนรู้	หัวหน้าส่วน ราชการแต่ละ ส่วน	
๖	การเรียนรู้-การสร้างองค์ ความรู้การนำความรู้ไปใช้ใน การปฏิบัติงาน	ประชาสัมพันธ์ /ศูนย์ ข้อมูลข่าวสาร	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เป็นต้นไป	จำนวน บุคลากรที่ เรียนรู้	จำนวนครั้งใน การเรียนรู้	หัวหน้าส่วน ราชการแต่ละ ส่วน	