

แผนการจัดการความรู้



องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป้า
อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ

คำนำ

จากพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๑๑ กำหนดให้ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในองค์กรเพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่าง สม่าเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลความรู้ในด้านต่างๆเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้องรวดเร็วเหมาะสมกับสถานการณ์รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถสร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน

เพื่อให้การปฏิบัติราชการของอบต.บ้านเป่าเป็นไปตามหลักเกณฑ์และมีวิธีการบริหารที่ดีจึงได้นำ การจัดการความรู้ (Knowledge Management) ซึ่งเป็นระบบการจัดการที่สามารถกำหนดขึ้นและนำไปปฏิบัติได้ อย่างเป็นรูปธรรมโดยทางอบต.บ้านเป่าได้ดำเนินการจัดวางระบบการจัดการความรู้และแผนการดำเนินงานไว้ เพื่อที่จะให้มีการรวบรวมจัดระบบเผยแพร่ถ่ายโอนองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของอบต.บ้านเป่า ให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ต่างๆได้ทันเวลาและทันเหตุการณ์จะส่งผลให้การปฏิบัติงานของ บุคลากรในสังกัดอบต.บ้านเป่ามีคุณภาพและมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นซึ่งจะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตาม วิสัยทัศน์พันธกิจและเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization)

สำนักงานปลัด
งานการเจ้าหน้าที่
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า

**แผนการจัดการความรู้
อบต.บ้านเป้า
อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ**

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	๑
ขอบเขต KM (KM Focus Area)	๒
เป้าหมาย KM (Desired State)	๓
ปัจจัยแห่งความสำเร็จ	๓
แนวทางการจัดการความรู้ อบต.บ้านเป้า	๔
ตั้งเป้าหมายการจัดการความรู้เพื่อพัฒนา	๕
แนวคิดการจัดทำแผนการจัดการความรู้ อบต.บ้านเป้า	๗
กระบวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง	๘
หัวใจของการจัดการความรู้	๙
เครื่องมือในการจัดการความรู้	๑๐
การจัดการความรู้กับองค์กรแห่งการเรียนรู้	๑๐
Cop (Community of Practice) ชุมชนนักปฏิบัติ	๑๑
แนวคิด COP	๑๒
ภาษิตคำคม KM	๑๔
เรียนรู้ค่านิยมของข้าราชการยุคใหม่	๑๔
การประเมินตนเองเรื่องการจัดการความรู้และสรุปผลการประเมินตนเอง	๑๕
เกณฑ์การประเมิน	๑๖
แผนการจัดการความรู้ อบต.บ้านเป้า	๑๗

บทสรุปผู้บริหาร

จากพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๑๑ กำหนดให้ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในองค์กร เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และสามารถประมวลความรู้ในด้านต่างๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการ ปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว เหมาะสมกับสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ และมีการเรียนรู้ ร่วมกัน

เพื่อให้การปฏิบัติราชการของ อบต.บ้านเป้า เป็นไปตามหลักเกณฑ์ และมีวิธีการบริหารที่ดี จึงได้นำ การจัดการความรู้ (Knowledge Management) ซึ่งเป็นระบบการจัดการที่สามารถกำหนดขึ้น และนำไปปฏิบัติได้ อย่างเป็นรูปธรรม โดยทางองค์กรได้จัดวางระบบการจัดการความรู้ และแผนการดำเนินงานไว้ดังรายการต่อไปนี้

คำสั่งแต่งตั้งทีมงาน KM และ CKO (Chief Knowledge Officer)

เพื่อให้การจัดทำระบบการจัดการความรู้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ อบต.บ้านเป้า จึงได้มีคำสั่งแต่งตั้ง ทีมงาน KM และ CKO ดังต่อไปนี้

- | | |
|---|---------------------------|
| ๑. นายกองค้การบริหารส่วนตำบลบ้านเป้า | เป็น CKO |
| ๒. รองนายก อบต.บ้านเป้า คนที่ ๑ | เป็นที่ปรึกษา CKO |
| ๓. รองนายก อบต.บ้านเป้า คนที่ ๒ | เป็นที่ปรึกษา CKO |
| ซึ่งมีหน้าที่และความรับผิดชอบดังนี้ | |
| - ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินการและอุปสรรคต่างๆที่เกิดขึ้นกับคณะทำงาน | |
| ๔. ปลัด อบต.บ้านเป้า | เป็นผอ. KM Team |
| ๕. หัวหน้าสำนักปลัด | เป็น KM Team |
| ๖. ผอ.กองคลัง | เป็น KM Team |
| ๗. ผอ.กองช่าง | เป็น KM Team |
| ๘. นักทรัพยากรบุคคล | เป็น KM Team และเลขานุการ |

CKO มีหน้าที่และความรับผิดชอบให้การสนับสนุนในด้านต่างๆ เช่น ทรัพยากร และให้คำปรึกษาแนะนำ และร่วมประชุมเพื่อการตัดสินใจแก่คณะทำงาน

ที่ปรึกษา CKO มีหน้าที่และความรับผิดชอบให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินการและอุปสรรคต่างๆที่เกิดขึ้นกับคณะทำงาน

ผอ. KM Team ผู้ช่วย ผอ. KM Team มีหน้าที่และความรับผิดชอบจัดทำแผนงานการจัดการความรู้ใน องค์กรเพื่อนำเสนอประธานรายงานผลการดำเนินงานและความคืบหน้าต่อประธานผลักดันติดตามความก้าวหน้า และประเมินผลเพื่อปรับปรุงแก้ไขประสานงานกับคณะที่ปรึกษาและคณะทีมงาน

KM Team มีหน้าที่และความรับผิดชอบดำเนินการตามแผนงานที่ได้รับมอบหมายจัดทำรายงานความ คืบหน้าของงานในส่วนที่รับผิดชอบเป็น “แบบอย่างที่ดี” ในเรื่องการจัดการความรู้เป็น Master Trainer ด้านการ จัดการความรู้

ขอบเขต KM (KM Focus Area)

กรอบการประเมินด้านการจัดการความรู้ซึ่งจะมีความเกี่ยวข้องและเชื่อมโยงกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา๑๑ กำหนดให้ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในองค์กรเพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอโดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลความรู้ในด้านต่างๆเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้องรวดเร็วเหมาะสมกับสถานการณ์รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถสร้างวิสัยทัศน์และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกันทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการให้สอดคล้องกับการบริหารราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามพระราชกฤษฎีกาดังนั้น

ขอบเขต KM (KM Focus Area) ที่สนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์ทั้งหมดประกอบด้วย

- ๑). ส่งเสริมการนำกระบวนการจัดการความรู้มาใช้พัฒนาบุคลากรและให้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงาน
- ๒). เสริมสร้างบรรยากาศให้เอื้อต่อการนำการจัดการความรู้มาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาบุคลากรและพัฒนางานของหน่วยงานต่างๆภายใน อบต.

ขอบเขต KM (KM Focus Areas) ของ อบต.บ้านเป้า					
ขอบเขต KM (KM Focus Areas)	ประโยชน์ที่จะได้รับจากขอบเขต KM ที่มีต่อ				
	ประชาชนไทย/ ชาวต่างชาติ/ชุมชน	ข้าราชการของหน่วยงานตนเอง	กระทรวง กรม กอง ของ หน่วยงานอื่น	รัฐบาล	Outsource ของ หน่วยงาน
๑.ส่งเสริมการนำกระบวนการจัดการความรู้มาใช้พัฒนาบุคลากรและให้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงาน	๑.ได้รับการบริการที่สะดวกรวดเร็ว ๒.ได้รับความรู้เพิ่มขึ้นจากสื่อประชาสัมพันธ์ ๓.ชุมชนได้รับการพัฒนาไปในทางที่ดีขึ้น ๔.ชุมชนเกิดภาพลักษณ์ที่ดีขึ้น	๑.ได้รับความรู้เพิ่มขึ้น ๒.ได้รับการพัฒนาศักยภาพของตนและอบต. ๓.สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ๔.ได้รับความไว้วางใจจากผู้ใช้บริการ ๕.เกิดภาพลักษณ์	๑.ได้รับผลงานที่มีประสิทธิภาพ ๒.ภาพลักษณ์ที่ดี	๑.เกิดภาพลักษณ์ที่ดี	
๒.เสริมสร้างบรรยากาศให้เอื้อต่อการนำการจัดการความรู้มาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาบุคลากรและพัฒนางานของหน่วยงานต่างๆภายใน อบต.	๑.ได้รับการบริการที่สะดวกสบาย ๒.สามารถสืบ/ค้นหาความรู้ต่างๆได้ง่าย	๑.มีวิสัยทัศน์ร่วมกัน ๒.มีความคิดร่วมกัน ๓.มีการพัฒนาตนเอง ๔.มีการเรียนรู้ในทีม ๕.มีความเชิงระบบ ๖.มีความคิดสร้างสรรค์	๑.เกิดภาพลักษณ์ที่ดี	๑.เกิดภาพลักษณ์ที่ดี	
ผู้ทบทวน/ผู้อนุมัติ นายวิชรินทร์ พงศ์ธีระดุลย์ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป้า					

เป้าหมาย KM (Desired State)

เป้าหมาย KM (Desired State) ทั้งหมดที่สอดคล้องกับขอบเขต KM ที่จะเลือกดำเนินการประกอบด้วย

- ๑). การสนับสนุนส่งเสริมให้บุคลากรในสังกัด อบต.บ้านเป้าได้รับการพัฒนาศักยภาพความรู้ความสามารถทางด้านต่างๆ เช่น การศึกษาต่อ / ฝึกอบรม / สัมมนา ในหลักสูตรต่างๆ
- ๒). การสนับสนุนส่งเสริมให้บุคลากรในสังกัด อบต.บ้านเป้ามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน / กิจกรรมของ อบต. อย่างเข้มแข็งและต่อเนื่อง
- ๓). การสนับสนุนส่งเสริมให้บุคลากรในสังกัด อบต.บ้านเป้ามีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้แก่เพื่อนร่วมงาน
- ๔). การสนับสนุนส่งเสริมการยึดหลักคุณธรรมและนิติธรรมในการบริหารและปฏิบัติงาน
- ๕). การสนับสนุนส่งเสริมการสร้างขวัญและกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Key Success Factor)

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Key Success Factor) เพื่อให้ดำเนินการจัดการความรู้ตามเป้าหมาย KM ที่เลือกทำสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรมภายในองค์กรคือ

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

แนวทางการจัดการความรู้ อบต.บ้านเป้า

การจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) คือการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในส่วนราชการซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบเพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด โดยที่ความรู้มี ๒ ประเภทคือ

๑. ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ พรสวรรค์หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคลในการทำความเข้าใจในสิ่งต่างๆ เป็นความรู้ที่ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้โดยง่าย เช่น ทักษะในการทำงานฝีมือ หรือการคิดเชิงวิเคราะห์ บางครั้งจึงเรียกว่าเป็นความรู้แบบนามธรรม
 ๒. ความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่สามารถรวบรวมถ่ายทอดได้โดยผ่านวิธีต่างๆ เช่น การบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ทฤษฎี คู่มือต่างๆ และบางครั้งเรียกว่าเป็นความรู้แบบรูปธรรม
- นพ.วิจารณ์ พานิช ได้ให้ความหมายของคำว่า “การจัดการความรู้” ไว้คือ สำหรับบันทึกปฏิบัติการจัดการความรู้คือ เครื่องมือเพื่อการบรรลุเป้าหมายอย่างน้อย ๔ ประการไปพร้อมๆ กันได้แก่

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

การจัดการความรู้เป็นการดำเนินการอย่างน้อย ๖ ประการ ต่อความรู้ได้แก่

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

๖). การจัดบันทึก “ขุมความรู้” และ “แก่นความรู้” สำหรับไว้ใช้งานและปรับปรุงเป็นชุดความรู้ที่ครบถ้วนลุ่มลึก และเชื่อมโยงมากขึ้นเหมาะต่อการใช้งานมากยิ่งขึ้นโดยที่การดำเนินการ๖ประการนี้บูรณาการเป็นเนื้อเดียวกัน ความรู้ที่เกี่ยวข้องเป็นทั้งความรู้ที่ชัดแจ้งอยู่ในรูปของตัวหนังสือหรือรหัสอย่างอื่นที่เข้าใจได้ทั่วไป (Explicit Knowledge) และความรู้ฝังลึกอยู่ในสมอง (Tacit Knowledge) ที่อยู่ในคนทั้งที่อยู่ในใจ (ความเชื่อค่านิยม) อยู่ในสมอง (เหตุผล) และอยู่ในมือและส่วนอื่นๆของร่างกาย (ทักษะในการปฏิบัติ) การจัดการความรู้เป็นกิจกรรมที่คนจำนวนหนึ่งทำร่วมกันไม่ใช่กิจกรรมที่ทำโดยคนคนเดียวเนื่องจากเชื่อว่า “จัดการความรู้” จึงมีคนเข้าใจผิดเริ่มดำเนินการโดยมองเข้าไปที่ความรู้คือเริ่มที่ความรู้ก็คือความผิดพลาดที่พบบ่อยมากการจัดการความรู้ที่ถูกต้องจะต้องเริ่มที่งานหรือเป้าหมายของงานเป้าหมายของงานที่สำคัญคือการบรรลุผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินการตามที่กำหนดไว้ที่เรียกว่า Operation Effectiveness และนิยามผลสัมฤทธิ์ออกเป็น ๔ ส่วน คือ

๑). การสนองตอบ (Responsiveness) ซึ่งรวมทั้งการสนองตอบความต้องการของลูกค้าสนองตอบความต้องการของเจ้าของกิจการหรือผู้ถือหุ้นสนองตอบความต้องการของพนักงานและสนองตอบความต้องการของสังคมส่วนรวม

๒). การมีนวัตกรรม (Innovation) ทั้งที่เป็นนวัตกรรมในการทำงานและนวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ

๓). ชีตความสามารถ (Competency) ขององค์กรและของบุคลากรที่พัฒนาขึ้นซึ่งสะท้อนสภาพการเรียนรู้ขององค์กร

๔). ประสิทธิภาพ (Efficiency) ซึ่งหมายถึงสัดส่วนระหว่างผลลัพธ์กับต้นทุนที่ลงไปการทำงานที่ประสิทธิภาพสูงหมายถึงการทำงานที่ลงทุนลงแรงน้อยแต่ได้ผลมากหรือคุณภาพสูง

เป้าหมายสุดท้ายของการจัดการความรู้คือการที่กลุ่มคนที่ดำเนินการจัดการความรู้ร่วมกันมีชุดความรู้ของตนเองที่ร่วมกันสร้างเองสำหรับใช้งานของตนคนเหล่านี้จะสร้างความรู้ขึ้นใช้เองอยู่ตลอดเวลาโดยที่การสร้างนั้นเป็นการสร้างเพียงบางส่วนเป็นการสร้างผ่านการทดลองเอาความรู้จากภายนอกมาปรับปรุงให้เหมาะสมต่อสภาพของตนและทดลองใช้งานจัดการความรู้ไม่ใช่กิจกรรมที่ดำเนินการเฉพาะหรือเกี่ยวกับเรื่องความรู้แต่เป็นกิจกรรมที่แทรก/แฝงหรือในภาษาวิชาการเรียกว่าบูรณาการอยู่กับทุกกิจกรรมของการทำงานและที่สำคัญตัวการจัดการความรู้เองก็ต้องการการจัดการด้วย

ตั้งเป้าหมายการจัดการความรู้เพื่อพัฒนา

งานพัฒนางาน คนพัฒนาคน องค์กรเป็นองค์กรการเรียนรู้ ความเป็นชุมชนในที่ทำงานการจัดการความรู้จึงไม่ใช่เป้าหมายในตัวของมันเองนี่คือหลุมพรางข้อที่๑ของการจัดการความรู้เมื่อไรก็ตามที่มีการเข้าใจผิดเอาการจัดการความรู้เป็นเป้าหมายความผิดพลาดก็เริ่มเดินเข้ามาอันตรายที่จะเกิดตามมาคือการจัดการความรู้เทียมหรือปลอมเป็นการดำเนินการเพียงเพื่อให้ได้ชื่อว่ามีจัดการความรู้การริเริ่มดำเนินการจัดการความรู้แรงจูงใจการริเริ่มดำเนินการจัดการความรู้เป็นก้าวแรกถ้าก้าวถูกทิศทางถูกวิธีก็มีโอกาสสำเร็จสูงแต่ถ้าก้าวผิดก็จะเดินไปสู่ความล้มเหลวตัวกำหนดที่สำคัญคือแรงจูงใจในการริเริ่มดำเนินการจัดการความรู้

การจัดการความรู้ที่ดีเริ่มด้วย

- สัมมาทิฐิ : ใช้การจัดการความรู้เป็นเครื่องมือเพื่อบรรลุความสำเร็จและความมั่นคงในระยะยาว
- การจัดทีมริเริ่มดำเนินการ
- การฝึกอบรมโดยปฏิบัติจริงและดำเนินการต่อเนื่อง
- การจัดการระบบการจัดการความรู้

แรงจูงใจในการริเริ่มดำเนินการจัดการความรู้แรงจูงใจต่อการดำเนินการจัดการความรู้คือเป้าหมายที่งานองค์กรและความเป็นชุมชนในที่ทำงานดังกล่าวแล้วเป็นเงื่อนไขสำคัญในระดับที่เป็นหัวใจสู่ความสำเร็จในการจัดการความรู้แรงจูงใจเทียมจะนำไปสู่การดำเนินการจัดการความรู้แบบเทียมและไปสู่ความล้มเหลวของการจัดการความรู้ในที่สุดแรงจูงใจเทียมต่อการดำเนินการจัดการความรู้ในสังคมไทยมีมากมายหลายแบบที่พบบ่อยที่สุดคือทำเพียงเพื่อให้ได้ชื่อว่าทำทำเพราะถูกบังคับตามข้อกำหนดทำตามแฟชั่นแต่ไม่เข้าใจความหมายและวิธีการดำเนินการจัดการความรู้อย่างแท้จริง

องค์ประกอบสำคัญของการจัดการความรู้ (Knowledge Process)

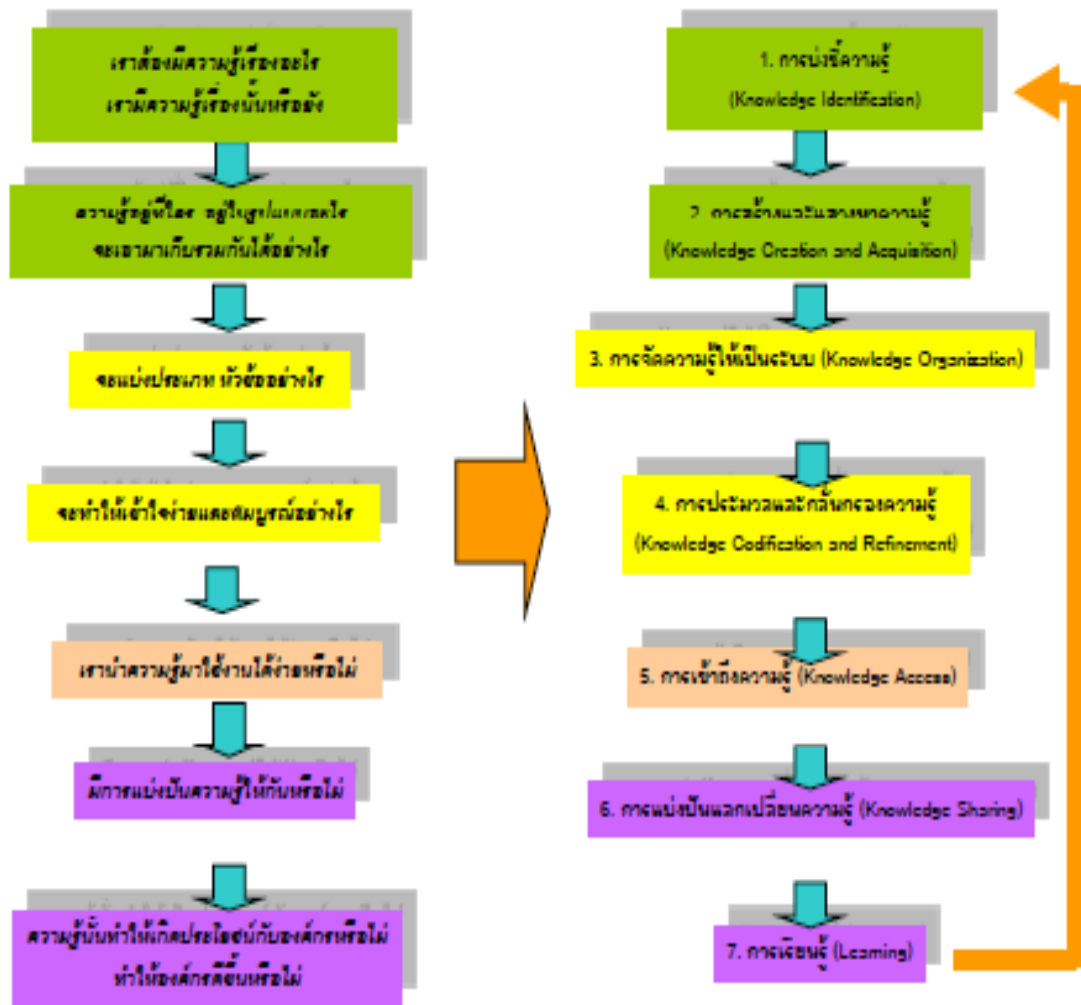
๑. “คน” ถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดเพราะเป็นแหล่งความรู้และเป็นผู้นำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์
๒. “เทคโนโลยี” เป็นเครื่องมือเพื่อให้คนสามารถค้นหาจัดเก็บแลกเปลี่ยนรวมทั้งนำความรู้ไปใช้อย่างง่ายและรวดเร็วขึ้น
๓. “กระบวนการความรู้” นั้นเป็นการบริหารจัดการเพื่อนำความรู้จากแหล่งความรู้ไปให้ผู้รู้เพื่อทำให้เกิดการปรับปรุงและนวัตกรรมองค์ประกอบทั้ง๓ส่วนนี้จะต้องเชื่อมโยงและบูรณาการอย่างสมดุลการจัดการความรู้ของกรมการปกครองจากพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ กำหนดให้ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการเพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอโดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่างๆเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้องรวดเร็วและเหมาะสมต่อสถานการณ์รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถสร้างวิสัยทัศน์และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกันขอเขต KM ที่ได้มีการพิจารณาแล้วเห็นว่ามีมีความสำคัญเร่งด่วนในขณะนี้คือการจัดการองค์ความรู้เพื่อแก้ไขปัญหาคความยากจนเชิงบูรณาการและได้กำหนดเป้าหมาย (Desired State) ของ KM ที่จะดำเนินการในปี ๒๕๔๙คือมุ่งเน้นให้อำเภอ/กิ่งอำเภอเป็นศูนย์กลางองค์ความรู้เพื่อแก้ไขปัญหาคความยากจนเชิงบูรณาการในพื้นที่ที่เป็นประโยชน์แก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องโดยมีหน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรมคืออำเภอ/กิ่งอำเภอมีข้อมูลผลสำเร็จการแก้ไขปัญหาคความยากจนเชิงบูรณาการในศูนย์ปฏิบัติการฯไม่น้อยกว่าศูนย์ละ ๑ เรื่องและเพื่อให้เป้าหมายบรรลุผลได้จัดให้มีกิจกรรมกระบวนการจัดการความรู้ (KM Process) และกิจกรรมกระบวนการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process) ควบคู่กันไปโดยมีความคาดหวังว่าแผนการจัดการความรู้นี้จะจุดเริ่มต้นสำคัญสู่การปฏิบัติราชการในขอเขต KM และเป้าหมาย KM ในเรื่องอื่นๆและนำไปสู่ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ยั่งยืนต่อไป

แนวคิดการจัดทำแผนการจัดการความรู้ อบต.บ้านเป้า

แนวคิดการจัดทำแผนการจัดการความรู้(Knowledge Management Action Plan)

กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process) และกระบวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process) อบต.บ้านเป้าได้นำมาประยุกต์ใช้ในการจัดทำแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan)

กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process)



กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management)

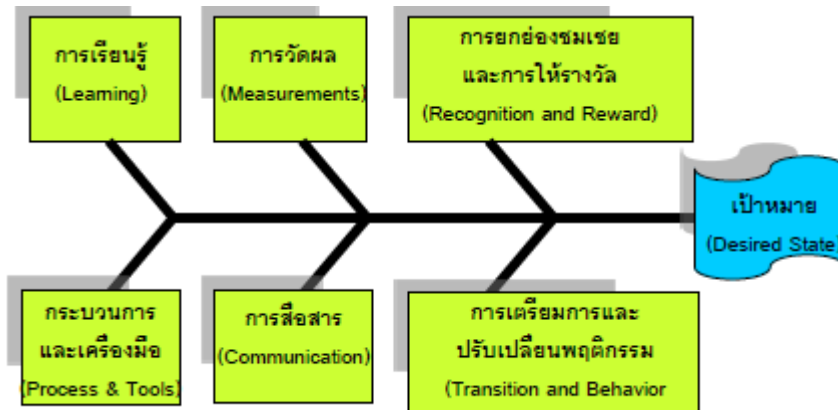
เป็นกระบวนการที่จะช่วยให้เกิดพัฒนาการของความรู้หรือการจัดการความรู้ที่จะเกิดขึ้นภายในองค์กรมีทั้งหมด ๗ ขั้นตอนคือ

- ๑). การบ่งชี้ความรู้เป็นการพิจารณาว่าองค์กรมีวิสัยทัศน์พันธกิจยุทธศาสตร์เป้าหมายคืออะไรและเพื่อให้บรรลุเป้าหมายเราจำเป็นต้องใช้อะไรขณะนี้เรามีความรู้อะไรบ้างอยู่ในรูปแบบใดอยู่ที่ใคร
- ๒). การสร้างและแสวงหาความรู้เช่นการสร้างความรู้ใหม่แสวงหาความรู้จากภายนอกรักษาความรู้เก่ากำจัดความรู้ที่ใช้ไม่ได้แล้ว
- ๓). การจัดความรู้ให้เป็นระบบเป็นการวางโครงสร้างความรู้เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเก็บความรู้อย่างเป็นระบบในอนาคต
- ๔). การประมวลและกลั่นกรองความรู้เช่นปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐานใช้ภาษาเดียวกันปรับปรุงเนื้อหาให้สมบูรณ์
- ๕). การเข้าถึงความรู้เป็นการทำให้ผู้ใช้ความรู้เข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่ายและสะดวกเช่นระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) Web board บอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

๖). การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ทำได้หลายวิธีการโดยกรณีเป็น Explicit Knowledge อาจจัดทำเป็นเอกสาร ฐานความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือกรณีเป็น Tacit Knowledge จัดทำเป็นระบบทีมข้ามสายงาน กิจกรรมกลุ่มคุณภาพและนวัตกรรมชุมชนแห่งการเรียนรู้ระบบพี่เลี้ยงการสับเปลี่ยนงานการยืมตัวเวทีแลกเปลี่ยน ความรู้ เป็นต้น

๗). การเรียนรู้ควรทำให้การเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของงานเช่นเกิดระบบการเรียนรู้จากสร้างองค์ความรู้การนำความรู้ ในไปใช้เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่และหมุนเวียนต่อไปอย่างต่อเนื่อง

กระบวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process)



กระบวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process) เป็นกรอบความคิดแบบหนึ่ง เพื่อให้องค์กรที่ต้องการจัดการความรู้ภายในองค์กรได้มุ่งเน้นถึงปัจจัยแวดล้อมภายในองค์กรที่จะมีผลกระทบต่อ การจัดการความรู้ประกอบด้วย ๖ องค์ประกอบ ดังนี้

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

๒). การสื่อสาร " เช่นกิจกรรมที่ทำให้ทุกคนเข้าใจถึงสิ่งที่องค์กรจะทำ, ประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับทุกคน, แต่ละคนจะมีส่วนร่วมได้อย่างไร

๓). กระบวนการและเครื่องมือ - ช่วยให้การค้นหาเข้าถึงถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนความรู้สะดวกเร็วขึ้นโดยการ เลือกลงใช้กระบวนการและเครื่องมือขึ้นกับชนิดของความรู้, ลักษณะขององค์กร (ขนาด, สถานที่ตั้ง ฯลฯ), ลักษณะ การทำงาน, วัฒนธรรมองค์กร, ทรัพยากร

๔). การเรียนรู้ - เพื่อสร้างความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญและหลักการของการจัดการความรู้โดยการ เรียนรู้ต้องพิจารณาถึงเนื้อหา, กลุ่มเป้าหมาย, วิธีการ, การประเมินผลและปรับปรุง

๕). การวัดผล - เพื่อให้ทราบว่า การดำเนินการได้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่, มีการนำผลของการวัดมาใช้ในการ ปรับปรุงแผนและการดำเนินการให้ดีขึ้น, มีการนำผลการวัดมาใช้ในการสื่อสารกับบุคลากรในทุกระดับให้เห็น ประโยชน์ของการจัดการความรู้และการวัดผลต้องพิจารณาด้วยว่าจะวัดผลที่ขั้นตอนไหนได้แก่วัดระบบ (System), วัดที่ผลลัพธ์ (Out put) หรือวัดที่ประโยชน์ที่จะได้รับ (Out come)

๖). การยกย่องชมเชยและให้รางวัล - เป็นการสร้างแรงจูงใจให้เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและการมีส่วนร่วม ของบุคลากรในทุกระดับโดยข้อควรพิจารณาได้แก่ค้นหาความต้องการของบุคลากร, แรงจูงใจระยะสั้นและระยะยาว, บูรณาการกับระบบที่มีอยู่, ปรับเปลี่ยนให้เข้ากับกิจกรรมที่ทำในแต่ละช่วงเวลา

หัวใจของการจัดการความรู้

มีผู้รู้ได้กล่าวถึง KM หลายแง่หลายมุมที่อาจรวบรวมมาซึ่งคำตอบว่าหัวใจของ KM อยู่ที่ไหนได้โดยอาจกล่าวเป็นลำดับขั้นหัวใจของ KM เหมือนกับลำดับขั้นของความต้องการ (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

จะเห็นว่าจากข้อความที่กล่าวถึงความรู้อย่างกว้างๆทำให้มองเห็นหัวใจของ KM เป็นลำดับขั้นมาเริ่มแต่ข้อความแรกที่ว่าความรู้คือพลังหรือความรู้คืออำนาจซึ่งเป็นข้อความเป็นที่ยอมรับ

ที่เป็นสากลทั้งภาคธุรกิจเอกชนและภาคราชการจากการยอมรับดังกล่าวมาสู่การเน้นที่ปฏิสัมพันธ์ของคนว่ามีความสำคัญในการถ่ายทอดความรู้กว่าเครื่องมือหรือเอกสารใดและมักกล่าวถึงว่าแม้ความรู้จะถูกจัดระบบและง่ายต่อการเข้าถึงของบุคคลต่างๆแต่เพียงใดก็ตามถ้ามีความรู้เกิดความรู้ขึ้นแล้วหากไม่นำไปใช้ประโยชน์ก็ไม่ใช่จุดหมายปลายทางของความรู้และที่ชัดเจนก็คือประโยคสุดท้ายที่เน้นการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ให้เกิดมรรคผลมีคุณค่าประโยชน์เป็นรูปธรรมว่านั่นเป็นนิยามใหม่ของผู้นำที่เป็นผู้จัดการเลยที่เดียวดังนั้นอาจกล่าวได้ว่าหัวใจของ KM อยู่ที่การนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม

การพัฒนาชุมชนต้องมี ๔ องค์ประกอบ

๑. ชุมชนหมายถึงการอยู่ร่วมกันความเป็นชุมชนมีเป้าหมายที่การอยู่ร่วมกัน

๒. เป็นสุขหมายถึงความเป็นทั้งหมดความเป็นปกติสมดุลงานการของปัจจัยต่างๆอย่างน้อย ๘ ด้านได้แก่ชีวิต สังคม เศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม วัฒนธรรม ศาสนาธรรม ครอบครัว และชุมชน

๓. การเรียนรู้หมายถึงการเรียนรู้ร่วมกันของคนในชุมชนนั้นๆผ่านการปฏิบัติ

๔. การสร้างเสริมหมายถึงการเข้าไปเอื้ออำนวยส่งเสริมเสริมพลัง (Empower) ไม่ใช่เข้าไปสอนหรือถ่ายทอดความรู้

เครื่องมือในการจัดการความรู้

กรมการปกครองได้จัดทำแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) ซึ่งปรากฏอยู่ในเอกสาร “คำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๔๙” ซึ่งได้ส่งให้ ก.พ.ร. เมื่อวันที่ ๓๐ ม.ค. ๒๕๔๙ แล้วเมื่อพิจารณาเฉพาะเนื้อหาสาระในแผนดังกล่าวจะประกอบด้วยส่วนสำคัญ๒ส่วนคือ

๑. แผนการจัดการความรู้ในส่วนของกระบวนการจัดการความรู้ (KM Process)

๒. แผนการจัดการความรู้ในส่วนของกระบวนการจัดการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process)

ซึ่งทั้ง๒ส่วนจะมีความสำคัญในการช่วยขับเคลื่อนยุทธศาสตร์การแก้ปัญหาความยากจนตามขอบเขตและเป้าหมายที่กำหนดไว้ให้บรรลุผลขณะเดียวกันในแต่ละส่วนก็จะมีโครงการและกิจกรรมของแต่ละสำนักกองรองรับเพื่อให้เกิดผลเป็นรูปธรรมซึ่งขณะนี้มิได้อยู่ไม่น้อยกว่า๑๖โครงการ/กิจกรรมการขับเคลื่อนการจัดการความรู้ของกรมการปกครองเพื่อสนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์การแก้ไขปัญหาความยากจนเป็นงานที่มีความสำคัญอีกงานหนึ่งที่ต้องการพลังการมีส่วนร่วมของทุกส่วนทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคและจะเป็นอีกก้าวหนึ่งที่สำคัญในการที่จะก่อเกิดการรวบรวมสะสมองค์ความรู้การใช้ประโยชน์และต่อยอดองค์ความรู้ในการแก้ไขปัญหาความยากจน

การจัดการความรู้ประกอบด้วยกระบวนการหลักๆ ได้แก่ การค้นหาความรู้ การสร้างและแสวงหาความรู้ใหม่ การจัดการความรู้ให้เป็นระบบการประมวลผลและกลั่นกรองความรู้ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ สุดท้ายคือการเรียนรู้และเพื่อให้มีการนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร เครื่องมือหลากหลายประเภทถูกสร้างขึ้นมานำไปใช้ในการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งอาจแบ่งเป็น ๒ กลุ่มใหญ่ๆ คือ

(๑). เครื่องมือที่ช่วยในการ “เข้าถึง” ความรู้ซึ่งเหมาะสำหรับความรู้ประเภท Explicit

(๒). เครื่องมือที่ช่วยในการ “ถ่ายทอด” ความรู้ซึ่งเหมาะสำหรับความรู้ประเภท Tacit ซึ่งต้องอาศัยการถ่ายทอดโดยปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นหลัก

ในบรรดาเครื่องมือดังกล่าวที่มีผู้นิยมใช้กันมากประเภทหนึ่งคือชุมชนแห่งการเรียนรู้หรือชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice: CoP) การจัดการความรู้กับองค์กรแห่งการเรียนรู้

การจัดการความรู้กับองค์กรแห่งการเรียนรู้

การจัดการความรู้หรือ Knowledge Management เป็นเรื่องค่อนข้างใหม่ซึ่งเกิดขึ้นจากการค้นพบว่าองค์กรต้องสูญเสียความรู้ไปพร้อมๆ กับการที่บุคลากรลาออกหรือเกษียณอายุราชการอันส่งผลกระทบต่อการทำงานขององค์กรเป็นอย่างยิ่งดังนั้นจากแนวคิดที่มุ่งพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้มากแต่เพียงอย่างเดียวจึงเปลี่ยนไปและมีคำถามต่อไปว่าจะทำอย่างไรให้องค์กรได้เรียนรู้ด้วยดังนั้นการบริหารจัดการความรู้จึงสัมพันธ์กับเรื่ององค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) เป็นอย่างยิ่งหากองค์กรจะพัฒนาตนเองให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ก็จำเป็นต้องบริหารจัดการความรู้ภายในองค์กรให้เป็นระบบเพื่อส่งเสริมให้บุคลากรเรียนรู้ได้จริงและต่อเนื่องหากองค์กรใดมีการจัดการความรู้โดยไม่มีการสร้างบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นภายในองค์กรก็นับเป็นการลงทุนที่สูญเปล่าได้เช่นกัน อย่างไรก็ตามการบริหารจัดการความรู้มีความซับซ้อนมากกว่าการพัฒนาบุคลากรด้วยการฝึกอบรมเพราะเป็นกระบวนการที่ต้องดำเนินการต่อภายหลังจากที่บุคลากรมีความรู้ความชำนาญแล้วองค์กรจะอย่างไรให้บุคลากรเหล่านั้นยินดีถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนความรู้กับผู้อื่นและในขั้นตอนสุดท้ายองค์กรจะต้องหาเทคนิคการจัดเก็บความรู้เฉพาะไว้กับองค์กรอย่างมีระบบเพื่อที่จะนำออกมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพพอรัชชียักษ์ใหญ่หลายแห่งในสหรัฐอเมริกายังคงแข่งขันกันหาวิธีบริหารจัดการความรู้ที่เหมาะสมกับตนเองเพื่อให้อยู่ในโลกของการแข่งขันได้สำหรับประเทศไทยนั้นคงเป็นเรื่องท้าทายสำหรับผู้บริหารที่จะหาวิธีในการดึงความรู้ออกมาจากตัวบุคคลและการกระตุ้นให้บุคลากรถ่ายทอดความรู้ให้เพื่อนร่วมงานซึ่งการถ่ายทอดความรู้บางประเภทนั้นการฝึกอบรมอาจจะไม่ใช่วิธีที่ดีที่สุดอุปสรรคที่มักพบอยู่เสมอของการบริหารจัดการความรู้คือพฤติกรรม "การหวงความรู้" และวัฒนธรรม "การไม่ยอมรับในตัวบุคคล" หากองค์กรสามารถกำจัดจุดอ่อนทั้งสองอย่างนี้ได้การบริหารจัดการความรู้ก็มีโช่เรื่องยากจนเกินไปสืบเนื่องจากการปฏิรูประบบราชการครั้งสำคัญที่ผ่านมาเมื่อเดือนตุลาคม ๒๕๔๕ ได้มีการวางกรอบแนวทางการบริหารราชการแผ่นดินไว้อย่างชัดเจนซึ่งรวมถึงการประกาศใช้พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ เป็นเรื่องของการกำหนดขอบเขตแบบแผนวิธีปฏิบัติโดยเฉพาะมาตรา ๑๑ ได้กำหนดเป็นหลักการว่าส่วนราชการต้องมีหน้าที่ในการพัฒนาความรู้เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอพร้อมทั้งสร้างควมมีส่วนร่วมในหมู่ราชการให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน

CoP (Community of Practice)

ชุมชนนักปฏิบัติ คือ ชุมชนที่มีการรวมตัวกันหรือเชื่อมโยงกันอย่างไม่เป็นทางการประสบปัญหาลักษณะเดียวกันโดยมีลักษณะดังนี้

- มีความสนใจในเรื่องเดียวกันต้องการแลกเปลี่ยนประสบการณ์จากกันและกัน
- มีเป้าหมายร่วมกันมีความมุ่งมั่นร่วมกันที่จะพัฒนาวิธีการทำงานได้ดีขึ้น
- มีความเชื่อวิธีปฏิบัติคล้ายกันใช้เครื่องมือและภาษาเดียวกัน
- มีบทบาทในการสร้างและใช้ความรู้และยึดถือคุณค่าเดียวกัน
- มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากกันและกันอาจจะพบกันด้วยตัวจริง
- มีช่องทางเพื่อการไหลเวียนของความรู้หรือผ่านเทคโนโลยี
- มีความร่วมมือช่วยเหลือทำให้ความรู้เข้าไปถึงผู้ที่ต้องการใช้ได้ง่าย
- มีปฏิสัมพันธ์ต่อเนื่องเพื่อพัฒนาและเรียนรู้จากสมาชิกด้วยตนเอง
- มีวิธีการเพื่อเพิ่มความเข้มแข็งให้แก่สายในทางสังคม

ทำให้เพิ่มพูนความรู้ที่ลึกซึ้งขึ้นเรื่อยๆในระดับที่ง่ายที่สุดชุมชนนักปฏิบัติคือคนกลุ่มเล็กๆซึ่งทำงานด้วยกันมาระยะหนึ่งมีเป้าหมายร่วมกันและต้องการที่จะแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ประสบการณ์จากการทำงานกลุ่มดังกล่าวมักจะไม่ได้เกิดจากการจัดตั้งโดยองค์การเป็นกลุ่มที่เกิดจากความต้องการทางสังคมและความพยายามที่จะทำให้บรรลุผลสำเร็จเป็นกลุ่มที่ไม่มีอำนาจไม่มีการกำหนดไว้ในแผนภูมิโครงสร้างองค์กรและอาจจะมีเป้าหมายที่ขัดแย้งกับผู้นำองค์กรในหนึ่งองค์กรอาจจะมีชุมชนนักปฏิบัติจำนวนมากและคนคนหนึ่งจะเป็นสมาชิกในหลายชุมชนชุมชนนักปฏิบัติมีความสำคัญอย่างไรเครือข่ายความสัมพันธ์ที่ไม่เป็นทางการเกิดจากความใกล้ชิดขีดความพอใจและพื้นฐานที่ใกล้เคียงกันลักษณะที่ไม่เป็นทางการจะเอื้อต่อการเรียนรู้และการสร้างความรู้ใหม่ๆมากกว่าโครงสร้างที่เป็นทางการคำว่าปฏิบัติหรือ practice ใน Cop ซึ่งจุดเน้นที่การเรียนรู้ซึ่งได้รับการทำงานเป็นหลักเป็นแง่มุมเชิงปฏิบัติปัญหาประจำวันเครื่องมือใหม่ๆพัฒนาการในเรื่องงานวิธีการทำงานที่ได้ผลและไม่ได้ผลการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลทำให้เกิดการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนความรู้ฝังลึกสร้างความรู้และความเข้าใจได้มากกว่าการเรียนรู้จากหนังสือหรือการฝึกอบรมตามปกติเครือข่ายที่ไม่เป็นทางการซึ่งมีสมาชิกจากต่างหน่วยงานช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ดีกว่าการสื่อสารตามโครงสร้างที่เป็นทางการข้อคิดเห็นเกี่ยวกับชุมชนนักปฏิบัติ

แนวคิด CoP

CoP เป็นกลไกของการไขว่คว้าหาความรู้เข้าหาตัวมากกว่าการรวบรวมความรู้เพื่อส่งมอบให้ผู้อื่น

CoP เป็นเรื่องของการเรียนรู้เพื่อเป็นคนที่เก่งขึ้นมิใช่แค่เรียนรู้ว่าจะทำงานอย่างไรหรือเรียนรู้แต่เรื่องที่เป็นนามธรรม

การเป็นสมาชิกของ CoP คือ มีส่วนร่วมในชุมชนนั้นอย่างมีความหมาย

CoP ควรเชื่อมโยงกับเป้าหมายหลักขององค์กร

แนวคิดของการปฏิบัติในชุมชนนักปฏิบัติหรือ P ในCoPหมายถึงการกระทำในบริบทเฉพาะ สิ่งที่มีผลต่อการปฏิบัติและเป็นผลจากการเรียนรู้ ได้แก่

สิ่งที่ปรากฏชัดแจ้ง: เครื่องมือเอกสารภาพลักษณ์สัญลักษณ์บทบาทที่ชัดเจนเกณฑ์ที่กำหนดไว้กฎข้อบังคับสัญญา

สิ่งที่ไม่ปรากฏชัดแจ้ง: ความสัมพันธ์กฎเกณฑ์ในใจความหยั่งรู้การรับรู้ความอ่อนไหวความเข้าใจสมมติฐานมุมมองซึ่งเป็นที่ยอมรับทั่วไป

การปฏิบัติมิใช่สิ่งตายตัวที่เปลี่ยนแปลงไม่ได้ ขณะเดียวกันก็ไม่อาจเปลี่ยนแปลงได้ง่ายๆด้วยคำสั่งหรือกฎระเบียบมีคนอื่นในองค์กรซึ่งมีประสบการณ์ที่จะเป็นประโยชน์กับเราพวกเขาเต็มใจที่จะแบ่งปันประสบการณ์นั้นให้ผู้อื่นและเราเต็มใจที่จะช่วยพวกเขาเราสามารถค้นหาพวกเขาได้พบแม้จะไม่รู้จักพวกเขาธรรมชาติของCoP องค์กรประกอบไปด้วยCoPจำนวนมากทับซ้อนกันอยู่คู่ขนานไปกับโครงสร้างที่เป็นทางการขององค์กร รอบชีวิตของ CoP ไม่มีความชัดเจนว่าเริ่มต้นเมื่อไรสิ้นสุดเมื่อไรขึ้นกับความพร้อมและโอกาสเหมาะสำหรับการเรียนรู้ประเด็นที่ CoP ให้ความสนใจจะเปลี่ยนไปตามความต้องการและความสนใจของสมาชิกการสนับสนุนCoPปฏิบัติต่อCoPเสมือนทรัพย์สินขององค์กรให้การสนับสนุนทรัพยากรและข้อมูลข่าวสารดูแลเป้าหมายให้สอดคล้องกับองค์กรส่งเสริมการสร้างCoPด้วยการยอมรับผลงานที่เกิดขึ้นจากกลุ่มที่ไม่เป็นทางการและดึงชุมชนเข้ามาร่วมกันทำงานให้ลึกซึ้งยิ่งขึ้นอีก มองว่าองค์กรเป็นที่รวมของชุมชนที่เชื่อมต่อกันส่งเสริมให้มีจุดยืนที่เหมาะสมและมีส่วนต่อความสำเร็จขององค์กรส่งเสริมให้ CoP เรียนรู้จากภายในกลุ่มและจากกลุ่มอื่นๆดูแล้ววาทะขององค์กรมีส่วนในการสนับสนุน CoP ส่งเสริมการเรียนรู้ทุกรูปแบบและเชื่อมต่อทั่วทั้งองค์กรมุมมองต่อการเรียนรู้การเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติแต่เรามักจะมองไม่เห็นว่าการเรียนรู้ดีขึ้นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ไม่ได้เกิดจากการดูเอกสารของคนอื่นแต่เกิดจากการทำความเข้าใจในตรรกะหรือวิถีคิดของคนอื่น

เทคโนโลยีสารสนเทศ ช่วยให้เราแลกเปลี่ยนความเข้าใจและความคิดกันได้กว้างขวางขึ้นแต่หัวใจของการแลกเปลี่ยน คือความสนใจร่วมกันใส่ใจความคิดของกันและกันและสร้างชุมชนซึ่งเชื่อใจกันการหาโอกาสเรียนรู้ถ้ามีปัญหาเกี่ยวกับการเรียนรู้ให้มองหาแบบแผน / สาเหตุของการมีส่วนร่วมและการแยกตัวของสมาชิกเมื่อมีการนำความรู้ไปใช้ในบริบทอื่นหรือมีการส่งผ่านข้อมูลข่าวสารไปยังอีกหน่วยงานหนึ่งให้ติดตามเรียนรู้การปรับเปลี่ยนความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนและการแปลความหมายใหม่รับรู้การเกิดขึ้นของวิธีปฏิบัติใหม่ๆในทีละทิวไกลตาการเรียนรู้ที่ชายขอบของ CoP ก็มีความสำคัญได้แก่การดึงดูดสมาชิกใหม่การตอบสนองสิ่งกระตุ้นจากภายนอกการมีปฏิสัมพันธ์กับชุมชนอื่นๆข้อควรระวังความพยายามที่จะเปลี่ยนความรู้ที่ฝังลึกมาเข้าไว้ในลักษณะของเอกสารอาจจะก่อให้เกิดผลเสียมากกว่าผลดีเกิดเป็นขยะของข้อมูลข่าวสารที่ไม่คนใช้สุดท้ายคนก็ยังต้องการความช่วยเหลือในเรื่องประสบการณ์จากเพื่อนร่วมงาน ให้มีการเรียนรู้ใกล้ชิดกับการปฏิบัติให้มากที่สุดอย่าด่วนหลวมตัวที่จะสกัดความรู้จาก CoP หรือเปลี่ยนความรู้จาก CoP ไปเป็นหลักสูตรเพื่อการฝึกอบรม

แนวคิดปัจจุบันเปลี่ยนจากการเก็บเกี่ยวความรู้ไปสู่การเชื่อมต่อระหว่างบุคคลอย่างสร้างห้องสมุดที่เต็มไปด้วยเอกสารให้สร้างบัตรรายชื่อบุคคล (card catalog) เพื่อช่วยในการเชื่อมต่อระหว่างบุคคลต่อบุคคลปัจเจกสู่ความสำเร็จกลุ่มที่ไม่เป็นทางการเป็นสิ่งที่เกิดโดยธรรมชาติอยู่แล้วในองค์กร มีลักษณะของสิ่งมีชีวิตเติบโตขึ้นเมื่อเป็นที่ประสงค์ของสมาชิก การที่จะให้มีคุณค่าต่อองค์กรจะต้องได้รับการเพาะบ่มดูแลด้วยความระมัดระวัง การสนับสนุนมากเกินไปอาจจะทำให้ไม่เป็นที่สนใจจากสมาชิก การปล่อยปละละเลยก็อาจจะทำให้แคระแกร็นเหี่ยวเฉาความท้าทายนี้แตกต่างจากปัจจัยต่างๆที่ผู้นำองค์กรเคยประสบความสำเร็จสำหรับCoP ปัญหาสำคัญของชุมชนที่กำลังเติบโตคือการที่สมาชิกสูญเสียความสนใจ และปล่อยให้ผู้ประสานงานรับผิดชอบไปคนเดียวเมื่อผู้ประสานงานหันไปทำงานอื่นชุมชนก็ล่มสลาย ปัญหาสำคัญของชุมชนที่ประสบความสำเร็จคือการที่สนใจอยู่แต่ความสำเร็จของตนเอง ข้อเสนอแนะต่อไปนี้จะช่วยรักษาพลังของชุมชนให้เกิดความต่อเนื่องนำสมาชิกใหม่เข้ามาร่วมและมุ่งไปที่ประเด็นที่แหลมคมเชิญผู้นำทางความคิดซึ่งเป็นที่ยอมรับเข้ามาร่วมแต่เริ่มแรกเพื่อสร้างพลังให้แก่ชุมชนจัดให้มีเวทีพบปะกันเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเพื่อสร้างความตื่นตัวความไว้วางใจใจความรู้สึกร่วมส่งเสริมการติดต่อระหว่างสมาชิกของชุมชน

จัดตั้งกลุ่มแกนที่แข็งแกร่งไม่จำเป็นว่าสมาชิกทุกคนจะมีส่วนร่วมอย่างเท่าเทียมกัน สนับสนุนกลุ่มแกนด้วยการให้เป็นที่รับรู้ของชุมชนและไม่รบกวนเวลาเพิ่มมากเป็นพิเศษความท้าทายด้านเทคนิค ทำให้การติดต่อการให้ข้อมูลและการเข้าถึงชุมชนเป็นเรื่องง่าย เช่นการใช้ Software computer ที่ใช้งานและคุ้นเคยความท้าทายสำหรับสมาชิกสิ่งที่มีคุณค่ามากของชุมชนคือการร่วมกันแก้ปัญหา แต่การอภิปรายปัญหาอย่างเปิดอกในขณะที่ความคิดยังไม่สุกงอมดีหรือคิดดังๆในที่ประชุมเป็นสิ่งที่ไม่ใช่ธรรมชาติของเรา ความท้าทายของสมาชิกที่สำคัญคือการพูดถึงปัญหาของตนเองต่อหน้าผู้คนจำนวนมากที่เราไม่รู้จัก สร้างเวทีเสวนาในประเด็นที่เฉียบคมให้สมาชิกอาวุโสซึ่งคนยอมรับเป็นผู้ขอความช่วยเหลือและหาผู้ที่มีกินไปร่วมอยู่ในเวทีผู้ประสานงานช่วยกระตุ้นให้อธิบายหลักคิดของข้อเสนอ เพื่อให้สมาชิกอภิปรายไปที่สมมติฐานที่ใช้และเลือกการสร้างควมไว้เนื้อเชื่อใจในกลุ่มขนาดเล็ก ๒ - ๓ คน อาจใช้เป็นจุดเริ่มต้นสำหรับการสร้างชุมชนได้ตามนิยามของ DOPA KM Team ได้กล่าวไว้ว่า CoP เป็นกลุ่มคนที่มารวมตัวกันอย่างไม่เป็นทางการมีวัตถุประสงค์เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสร้างองค์ความรู้ใหม่ๆเพื่อช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพที่ดีขึ้น

ส่วนใหญ่การรวมตัวกันในลักษณะนี้มักจะมีมาจากคนที่อยู่ในกลุ่มงานเดียวกัน หรือมีความสนใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งร่วมกัน ซึ่งความไว้วางใจและความเชื่อมั่นในการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันจะเป็นสิ่งที่สำคัญ CoP จะมีความแตกต่างจากการที่บุคคลมารวมกลุ่มกันเป็นทีมปฏิบัติงานปกติทั่วไปตรงที่ CoP เป็นการรวมตัวกันอย่างสมัครใจเป็นการเชื่อมโยงสมาชิกเข้าด้วยกันโดยกิจกรรมทางสังคมไม่ได้มีการมอบหมายสั่งการเป็นการเฉพาะและจะเลือกทำในหัวข้อหรือเรื่องที่น่าสนใจร่วมกันเท่านั้น ความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนในกลุ่ม CoP จะพัฒนาเป็นองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการทำงานของบุคคลและองค์กรต่อไปและจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในกลุ่มอย่างไม่เป็นทางการในท่ามกลางบรรยากาศแบบสบายๆ ประกอบกับการใช้เทคนิคที่เรียกว่าสนทนา (Dialogue) ซึ่งเป็นการสนทนาที่เคารพความคิดเห็นของผู้พูดให้เกียรติกันให้โอกาสกันและไม่พยายามขัดขวางความคิดใครก็ปรับฟังผู้อื่นพูดอย่างตั้งใจ (Deep Listening)

ภาษิตคาคม KM

- Knowledge resides in the users and not in the collection. ความรู้อยู่ในผู้ใช้ไม่ใช่อยู่ในแหล่งรวมความรู้ (Y. Maholtra)
- KM is a Journey, not a destination. การจัดการความรู้เป็นการเดินทางไม่ใช่เป้าหมายปลายทาง (Warick Holder, IBM, ๒๐ Nov ๒๐๐๓, Chiangmai)
- A little knowledge that acts is worth more than much knowledge that is idle. ความรู้เพียงเล็กน้อยเพื่อปฏิบัติมีค่ามากกว่าความรู้มหาศาลที่อยู่เฉยๆ (Kahlil Gibran)
- Knowledge is a key asset, but it is often tacit and private. ความรู้เป็นสินทรัพย์สำคัญแต่บ่อยครั้งความรู้เป็นสิ่งฝังลึกและเป็นสินทรัพย์ส่วนบุคคล
- Knowledge is not what you know, but is what you do. ความรู้ไม่ใช่เพียงการรู้แต่เป็นการกระทำ
- Successful knowledge transfer involves neither computers nor documents but rather interactions between people. การถ่ายทอดความรู้สำเร็จได้ไม่ใช่เรื่องเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์หรือเอกสารแต่เป็นเรื่องของปฏิสัมพันธ์ระหว่างคน (Mason & Mitroff, ๑๙๙๓)
- Shift from error avoidance to error detection and correction จงเปลี่ยนจากการหลีกเลี่ยงความผิดพลาดไปสู่การค้นหาความผิดพลาดและแก้ไข

เรียนรู้ค่านิยมของข้าราชการยุคใหม่

I AM READY

I (Integrity) = การทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี

A (Actiumens) = ขยันตั้งใจทำงาน

M (Moral) = มีศีลธรรม

R (Relevancy) = มีการเรียนรู้และปรับตัวให้ทันกับปัญหา

E (Efficiency) = การทำงานที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพ

A (Accountability) = การมีความรับผิดชอบต่อผลงาน

D (Democracy) = มีใจและการกระทำที่เป็นประชาธิปไตย

Y (Yield) = มีผลงานเป็นที่ประจักษ์และปฏิบัติงานโดยเน้นผลสัมฤทธิ์

การประเมินตนเองเรื่องการจัดการความรู้และสรุปผลการประเมินตนเอง

กระบวนการจัดการความรู้	สิ่งที่มีอยู่/ทำอยู่
๑.๑ อบต.มีการวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ เพื่อหาจุดอ่อนในเรื่องการจัดการความรู้ เพื่อปรับปรุงในเรื่องความรู้ เช่น อบต.ยังขาดความรู้ที่จำเป็นต้องมี หรือ อบต.ไม่ได้รวบรวมความรู้ที่มีอยู่ให้เป็นระบบ เพื่อให้ง่ายต่อการนำไปใช้ ไม่ทราบว่าคนไหนเก่งเรื่องอะไร ฯลฯ และมีวิธีการที่ชัดเจนในการแก้ไข ปรับปรุง	-อบต.มีการวิเคราะห์ SWOT ของ อบต.แต่ยังไม่ได้เชื่อมโยงถึงการจัดการความรู้
๑.๒ อบต.มีการแสวงหาข้อมูล/ความรู้จากแหล่งต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งจาก อด.ที่มีการให้บริการคล้ายคลึงกัน (ถ้ามี) อย่างเป็นระบบและมีจริยธรรม	-อบต.มีการแสวงหาความรู้/ข้อมูลจากแหล่งต่างๆเมื่อจำเป็นต้องใช้แต่ไม่เป็นระบบ ต่างคนต่างทำ
๑.๓ ทุกคนใน อบต. มีส่วนร่วมในการแสวงหาความคิดใหม่ๆ ระดับเทียบเคียง (Benchmarks) และ Best Practices จากองค์กรอื่นๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน(บริการหรือดำเนินงานที่คล้ายคลึงกัน) และจากองค์กรอื่นๆที่มีลักษณะแตกต่างกันโดยสิ้นเชิง	-อบต.มีการแสวงหาความรู้ใหม่ๆบ้าง แต่ไม่เป็นระบบ และทำกันเฉพาะกลุ่มงาน และยังไม่ครอบคลุมทุกคน
๑.๔ อบต.มีการถ่ายทอด Best Practices อย่างเป็นระบบซึ่งรวมถึงการเขียน Best Practices ออกมาเป็นเอกสาร และการจัดทำข้อสรุปที่เรียนรู้ที่ได้รับ (Lessons Learned)	-อบต.มีการจัดทำวารสารความรู้เพื่อเผยแพร่ในบางเรื่อง ต่ยังไม่เป็นระบบ ใครอยากทำก็ทำ
๑.๕ อบต.เห็นคุณค่า “Tacit Knowledge” หรือ ความรู้ และทักษะที่อยู่ในตัวบุคลากรซึ่งเกิดจากประสบการณ์และการเรียนรู้ของแต่ละคน และให้มีการถ่ายทอดความรู้และทักษะนั้นๆ ทั่วทั้ง อบต.	-อบต.เห็นคุณค่าของ Tacit Knowledge และพยายามกระตุ้นให้มีการถ่ายทอดความรู้ แต่ไม่ได้ทำเป็นระบบส่วนใหญ่มีการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้เป็นกลุ่มย่อยๆ แต่ไม่มีรูปแบบชัดเจน
ผู้ทบทวน / ผู้อนุมัติ นายวัชรินทร์ พงศ์ธีระกุลย์	

เกณฑ์การประเมิน

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า มีนโยบายที่จะดำเนินการพัฒนาการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ในองค์กรโดยได้จัดให้มีสภาพแวดล้อมภายในองค์กรให้เหมาะสมและได้จัดวางระบบการจัดการเพื่อให้เอื้อต่อการนำแผนการจัดการความรู้ไปปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรมอบต.บ้านเป่าได้จัดวางระบบการจัดการความรู้และแผนการดำเนินงานดังรายการต่อไปนี้

- ๑). อบต.บ้านเป่า มีแผนยุทธศาสตร์ ซึ่งมีลักษณะเป็น Conceptual Plan โดยมีองค์ประกอบ คือ วิสัยทัศน์ พันธกิจ และจุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนาเพื่อนำไปสู่เป้าหมายขององค์กรร่วมกัน
- ๒). นายก อบต.บ้านเป่า (CEO) กำหนดผู้บริหารจัดการความรู้ CKO และทีมงาน KM เพื่อดำเนินการจัดการความรู้ของ อบต.บ้านเป่า
- ๓). CKO และทีมงาน KM ร่วมกันหารือในการพิจารณาหาขอบเขต KM การตัดสินใจเลือกขอบเขต KM การกำหนดเป้าหมาย KM และการประเมินการจัดการความรู้ของหน่วยงานตามแบบประเมินตนเอง
- ๔). CKO และทีมงาน KM ร่วมกันจัดทำแผนจัดการความรู้เพื่อกำหนดกิจกรรมระยะเวลาและผู้รับผิดชอบในการจัดการความรู้ของอบต.บ้านเป่าตลอดจนกำหนดตัวชี้วัดผลสำเร็จในการดำเนินงานในแต่ละกิจกรรม

มีการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของ อบต.บ้านเป่าอย่างน้อยครอบคลุมพันธกิจด้านการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีโดยมีจุดมุ่งหมายการพัฒนาศักยภาพและการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีเพื่อให้การปฏิบัติงานของ อบต.เป็นอย่างมีประสิทธิภาพเกิดผลสัมฤทธิ์สร้างประโยชน์สุขแก่ประชาชน

แนวทางการติดตามและประเมิน

๑. กำหนดให้ผู้เข้ารับการพัฒนาจัดทำรายงานผลการเข้ารับการพัฒนาตามแบบที่กำหนดภายใน๑๕วันนับแต่วันกลับจากการอบรม / สัมมนา / ฝึกปฏิบัติเสนอต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นจนถึงนายก อบต.กรณีที่ได้มีการส่งบุคลากรไปฝึกอบรมภายนอกองค์กร
๒. กำหนดให้ผู้เข้ารับการพัฒนาจัดทำบันทึกข้อมูลการเข้ารับการพัฒนาศักยภาพในเวปไซด์ อบต.ภายใน๑๕วันนับแต่วันกลับจากการอบรม / สัมมนา / ฝึกปฏิบัติโดยให้ทำการประสานงานกับผู้ช่วยเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล
๓. กำหนดให้ผู้เข้ารับการพัฒนาจัดทำชุดองค์ความรู้ไปไว้รูปเอกสารโดยจัดทำเป็นเล่มเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน
๔. กำหนดให้ผู้บังคับบัญชาทำหน้าที่ติดตามผลการปฏิบัติงานโดยการพิจารณาผลการปฏิบัติงานก่อนและหลังการพัฒนา
๕. ทำการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องเช่นผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงานของผู้เข้ารับการพัฒนา

แผนการจัดการความรู้ อบต.บ้านเป่า

แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) : กระบวนการจัดการความรู้ (KM Process)									
ชื่อหน่วยงาน : องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า									
เป้าหมาย KM (Desired State) : การสนับสนุนส่งเสริมให้บุคลากรในสังกัด อบต.บ้านเป่า ได้รับการพัฒนาศักยภาพ ความรู้ความสามารถทางด้านต่างๆ เช่น การศึกษาต่อ ฝึกอบรม /สัมมนาในหลักสูตรต่างๆ									
หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม : พนักงาน อบต.ในสังกัดได้รับการพัฒนาศักยภาพ									
ลำดับ	กิจกรรม	วิธีสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	เครื่องมือ/อุปกรณ์	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ
๑	การบ่งชี้ความรู้-บุคลากรที่ได้รับการพัฒนา ศักยภาพด้านต่างๆ	ทำการตรวจสอบบุคลากรที่ได้รับ การ พัฒนา ศักยภาพ	๑ ต.ค.๕๕ เป็นต้นไป	จำนวนบุคลากรที่ได้รับพัฒนา ศักยภาพ ด้านต่างๆ	บุคลากรได้รับการพัฒนา ศักยภาพด้านต่างๆอย่าง น้อยร้อยละ ๕๐	กระดาษ A ๔ คอมพิวเตอร์ พริ้นเตอร์		อบต.	
๒	การสร้างและแสวงหาความรู้ภายใน อบต. ภายนอก อบต.	-จัดหรือส่งอบรม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน/ศุกษาต่อ	๑ ต.ค.๕๕ เป็นต้นไป	จำนวนบุคลากรที่ได้รับอบรม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน/ศุกษาต่อ	บุคลากรที่ได้รับอบรม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน/ศุกษาต่อ	กระดาษ A ๔ คอมพิวเตอร์ พริ้นเตอร์		อบต.	
๓	การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ-บอร์ดประชาสัมพันธ์-เว็บไซต์ อบต.-จัดทำรูปเล่ม/รายงาน	รวบรวมความรู้เป็นหมวดหมู่และจัดทำฐานข้อมูลเป็น Knowledge Base-สร้างคลังความรู้ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	๑ ต.ค.๕๕ เป็นต้นไป	จำนวนฐานข้อมูลความรู้ด้านต่างๆที่นำไปใช้ได้	จำนวนความรู้นำไปใช้จริง	กระดาษ A ๔ คอมพิวเตอร์ พริ้นเตอร์		อบต.	
๔	การประมวลและกลั่นกรองความรู้-ปรับปรุงรูปแบบเอกสารข้อมูลให้เป็นมาตรฐาน สมบูรณ์	ปรับปรุงฐานข้อมูลความรู้บอร์ดประชาสัมพันธ์/เว็บไซต์ อบต.	๑ ต.ค.๕๕ เป็นต้นไป	จำนวนฐานข้อมูลความรู้ด้านต่างๆที่ได้รับการปรับปรุง	จำนวนฐานข้อมูลความรู้ที่ได้รับการปรับปรุง	กระดาษ A ๔ คอมพิวเตอร์ พริ้นเตอร์		อบต.	
๕	การเข้าถึงความรู้-บอร์ดประชาสัมพันธ์-เว็บไซต์อบต.-ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร	รวบรวมความรู้เพื่อตีตประกาศ/บันทึก/จัดเก็บ	๑ ต.ค.๕๕ เป็นต้นไป	จำนวนการเข้าถึงฐานข้อมูลความรู้ด้านต่างๆ	มีจำนวนการเข้าถึงฐานข้อมูลความรู้ด้านต่างๆ	กระดาษ A ๔ คอมพิวเตอร์ พริ้นเตอร์-ห้องประชุม		อบต.	

ลำดับ	กิจกรรม	วิธีสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	เครื่องมือ/อุปกรณ์	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ
๖	การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้-บอร์ดประชาสัมพันธ์-จัดทำรูปเล่ม	ให้บุคลากรที่ได้รับพัฒนา ศักยภาพด้านต่างๆเข้าร่วมประชุมรายงาน/เพิ่มข้อมูลการพัฒนา ศักยภาพในเว็บ	๑ ต.ค.๕๕ เป็นต้นไป	จำนวนการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้/จัดทำรายงาน/บันทึกข้อมูลในเว็บไซด์	มีจำนวนกิจกรรม	กระดาษ A ๔ คอมพิวเตอร์พริ้นเตอร์-ห้องประชุม		อบต.	
๗	การเรียนรู้-การสร้างองค์ความรู้-การนำความรู้ไปใช้	ประชาสัมพันธ์/เว็บไซด์อบต./ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร	๑ ต.ค.๕๕ เป็นต้นไป	การจัดทำ/บันทึกข้อมูล	มีจำนวนการจัดทำ/บันทึกข้อมูล	กระดาษ A ๔ คอมพิวเตอร์พริ้นเตอร์		อบต.	
ผู้ทบทวน/ผู้อนุมัติ นายวัชรินทร์ พงศ์ธีระกุลย์									

แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) : กระบวนการจัดการความรู้ (KM Process)									
ชื่อหน่วยงาน : องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป้า									
เป้าหมาย KM (Desired State) : เสริมสร้างบรรยากาศให้เอื้อต่อการนำการจัดการความรู้มาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาบุคลากรและพัฒนาางานของหน่วยงานต่างๆ ภายใน อบต.									
หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม : บรรยากาศที่เอื้อต่อการนำการจัดการความรู้มาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาบุคลากรและพัฒนาางาน									
ลำดับ	กิจกรรม	วิธีสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	เครื่องมือ/อุปกรณ์	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ
๑	การบ่งชี้ความรู้-มีบรรยากาศที่เอื้อต่อการนำการจัดการความรู้มาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาบุคลากรและพัฒนาางาน	บรรยากาศให้เอื้อต่อการนำการจัดการความรู้มาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาบุคลากรและพัฒนาางาน	๑ ต.ค.๕๕ เป็นต้นไป	จำนวนเสริมสร้างบรรยากาศให้เอื้อต่อการนำการจัดการความรู้มาเป็นเครื่องมือ	มีการเสริมสร้างบรรยากาศให้เอื้อต่อการนำการจัดการความรู้มาเป็นเครื่องมือ	กระดาษ A ๔ คอมพิวเตอร์พริ้นเตอร์		อบต.	
๒	การสร้างและแสวงหาความรู้ภายใน อบต. ภายนอก อบต.	-ประชุม/สัมมนาเพื่อสนับสนุนการสร้างบรรยากาศ	๑ ต.ค.๕๕ เป็นต้นไป	จำนวนครั้งที่ประชุม/สัมมนาเพื่อสนับสนุนการสร้างบรรยากาศ	มีการประชุม/สัมมนาเพื่อสนับสนุนการสร้างบรรยากาศ	กระดาษ A ๔ คอมพิวเตอร์พริ้นเตอร์		อบต.	
๓	การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ-บอร์ดประชาสัมพันธ์-เว็บไซด์ อบต.-จัดทำรูปเล่ม/รายงาน	จัดตั้งทีมงานตรวจสอบการให้และเก็บรวบรวมข้อมูล	๑ ต.ค.๕๕ เป็นต้นไป	มีทีมงานดำเนินการตรวจสอบการให้และเก็บรวบรวมข้อมูล	ทีมงานมีการดำเนินการตรวจสอบการให้และเก็บรวบรวมข้อมูล	กระดาษ A ๔ คอมพิวเตอร์พริ้นเตอร์		อบต.	

ลำดับ	กิจกรรม	วิธีสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	เครื่องมือ/อุปกรณ์	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ
๔	การประมวลและกลั่นกรองความรู้ -ปรับปรุงรูปแบบเอกสารข้อมูลให้เป็นมาตรฐานสมบูรณ์	จัดตั้งทีมงานปรับปรุงกลั่นกรองฐานข้อมูลความรู้บนบอร์ดประชาสัมพันธ์เว็บไซต์ อบต.	๑ ต.ค. ๕๕ เป็นต้นไป	มีทีมงานดำเนินการปรับปรุงฐานข้อมูลความรู้ด้านต่างๆ	ทีมงานมีการดำเนินปรับปรุงฐานข้อมูลความรู้	กระดาษ A ๔ คอมพิวเตอร์ พริ้นเตอร์		อบต.	
๕	การเข้าถึงความรู้ -บอร์ดประชาสัมพันธ์ -เว็บไซต์อบต. -ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร	จัดตั้งทีมงานดูแลบอร์ดประชาสัมพันธ์/เว็บไซต์อบต./ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร	๑ ต.ค. ๕๖ เป็นต้นไป	มีทีมงานดูแลบอร์ดประชาสัมพันธ์/เว็บไซต์อบต./ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร	ทีมงานมีการดูแลบอร์ดประชาสัมพันธ์/เว็บไซต์อบต./ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร	กระดาษ A ๔ คอมพิวเตอร์ พริ้นเตอร์ -ห้องประชุม		อบต.	
๖	การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ -บอร์ดประชาสัมพันธ์ -เว็บไซต์อบต. -จัดทำรูปเล่ม -จัดทำรายงาน	จัดตั้งทีมงานรวบรวมจัดทำเป็นเอกสาร/ฐานความรู้/เทคโนโลยีสารสนเทศดูแลช่องทางการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้	๑ ต.ค. ๕๕ เป็นต้นไป	มีทีมงานจัดตั้งทีมงานรวบรวมจัดทำเป็นเอกสาร/ฐานความรู้/เทคโนโลยีสารสนเทศดูแลช่องทางการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้	มีจำนวนกิจกรรม	กระดาษ A ๔ คอมพิวเตอร์ พริ้นเตอร์ -ห้องประชุม		อบต.	
๗	การเรียนรู้ -การสร้างองค์ความรู้ -การนำความรู้ไปใช้	ประชาสัมพันธ์/เว็บไซต์อบต./ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร	๑ ต.ค. ๕๕ เป็นต้นไป	การจัดทำ/บันทึกข้อมูล	มีจำนวนการจัดทำ/บันทึกข้อมูล	กระดาษ A ๔ คอมพิวเตอร์ พริ้นเตอร์		อบต.	
ผู้ทบทวน/ผู้อนุมัติ นายวัชรินทร์ พงศ์ธีระกุลย์									

แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) : กระบวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process)									
ชื่อหน่วยงาน : องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเป่า									
เป้าหมาย KM (Desired State) : การสนับสนุนส่งเสริมให้บุคลากรสังกัด อบต.บ้านเป่า ได้รับการพัฒนาศักยภาพ ความรู้ความสามารถทางด้านต่างๆ เช่น การศึกษาต่อ ฝึกอบรม สัมมนาในหลักสูตรต่างๆ									
หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม : พนักงาน อบต.ในสังกัดได้รับการพัฒนาศักยภาพ									
ลำดับ	กิจกรรม	วิธีสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	เครื่องมือ/อุปกรณ์	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ
๑	การเตรียมการและปรับเปลี่ยนพฤติกรรม	ส่งเสริมให้บุคลากรในสังกัด อบต.บ้านเป่า เห็นความสำคัญของการจัดการความรู้	๑ ต.ค. ๕๕ เป็นต้นไป	บุคลากรในสังกัด อบต.ทราบเป้าหมาย KM ของ อบต.บ้านเป่า	จำนวนบุคลากรที่ทราบเป้าหมาย KM ของอบต.บ้านเป่า อย่างน้อย ๕๐% ของ อบต.	กระดาษ A๔ คอมพิวเตอร์ ปริ้นเตอร์		อบต.	
๒	การสื่อสาร	ประชุม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน/จัดกิจกรรมที่ทำให้ทุกคนเข้าใจถึงการจัดการความรู้	๑ ต.ค. ๕๕ เป็นต้นไป	บุคลากรในสังกัด อบต.เข้าใจถึงการจัดการความรู้	จำนวนบุคลากรที่เข้าใจถึงการจัดการความรู้ อย่างน้อย ๕๐% ของ อบต.	กระดาษ A๔ คอมพิวเตอร์ ปริ้นเตอร์		อบต.	
๓	กระบวนการและเครื่องมือ-การค้นหา-การถ่ายทอด-แลกเปลี่ยนความรู้	มีการจัดทำบอร์ดประชาสัมพันธ์/เว็บไซต์อบต./ศูนย์ข้อมูลข่าวสารให้มีการค้นหา ถ่ายทอด แลกเปลี่ยน ความรู้ที่สะดวก รวดเร็วขึ้น	๑ ต.ค. ๕๕ เป็นต้นไป	จำนวนครั้งของบอร์ดประชาสัมพันธ์/เว็บไซต์อบต./ศูนย์ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับการปรับปรุง	บอร์ดประชาสัมพันธ์ /เว็บไซต์อบต./ศูนย์ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับการปรับปรุงให้ดีขึ้น	กระดาษ A๔ คอมพิวเตอร์ ปริ้นเตอร์		อบต.	
๔	การเรียนรู้	จัดทำประชุม/สัมมนาศึกษาดูงาน/จัดกิจกรรมเพื่อให้ทุกคนเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญและหลักการจัดการความรู้	๑ ต.ค. ๕๕ เป็นต้นไป	บุคลากรที่เข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญและหลักการจัดการความรู้	จำนวนบุคลากรที่เข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญและหลักการจัดการความรู้	กระดาษ A๔ คอมพิวเตอร์ ปริ้นเตอร์		อบต.	

ลำดับ	กิจกรรม	วิธีสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	เครื่องมือ/อุปกรณ์	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ
๕	การวัดผล	จัดตั้งทีมงานเพื่อติดตามและประเมินผลแผนการจัดการความรู้ อบต. บ้านเป่า	๑ ต.ค. ๕๕ เป็นต้นไป	มีการติดตามและประเมินผลแผนการจัดการความรู้ อบต. บ้านเป่า	ผลการติดตามและประเมินผลแผนการจัดการความรู้ อบต. บ้านเป่า	กระดาษ A๔ คอมพิวเตอร์-พริ้นเตอร์-ห้องประชุม		อบต.	
๖	การยกย่องชมเชยและการให้รางวัล	การให้ของขวัญ/ของรางวัล	๑ ต.ค. ๕๕ เป็นต้นไป	บุคลากรในสังกัดมีความเข้าใจการจัดการความรู้	จำนวนบุคลากรที่เข้าใจการจัดการความรู้	ของขวัญ/ของรางวัล		อบต.	
ผู้ทบทวน/ผู้อนุมัติ นายวัชรินทร์ พงศ์ธีระกุลย์									

การติดตามและประเมินผล

การติดตามและประเมินผลแผนการจัดการความรู้ อบต.บ้านเป่า ให้มีคณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนการจัดการความรู้ อบต.บ้านเป่า ประกอบด้วย

๑. ปลัด อบต.บ้านเป่า เป็นประธานกรรมการ
๒. หัวหน้าสำนักปลัด อบต. เป็นกรรมการ
๓. ผอ.กองคลัง เป็นกรรมการ
๔. ผอ.กองช่าง เป็นกรรมการ
๕. ผู้อำนวยการกองการศึกษา เป็นกรรมการ

ให้คณะกรรมการฯที่ได้รับการแต่งตั้งมีหน้าที่กำหนดแนวทางวิธีการในการติดตามและประเมินผลแผนการจัดการความรู้ อบต.บ้านเป่า และดำเนินการติดตามและประเมินผลแผนการจัดการความรู้ อบต.บ้านเป่า และรายงานผลพร้อมข้อเสนอแนะที่ได้จากการติดตามและประเมินผลต่อนายก อบต.บ้านเป่า อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง