



คู่มือการจัดการความรู้ (KM)

ประจำปีการศึกษา 2558

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

## คำนำ

การจัดทำคู่มือการจัดการความรู้ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจและให้แนวทางในการดำเนินการจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ที่ สอดคล้อง ชัดเจนและเป็นรูปธรรม หลังจากที่ได้รับความเข้าใจในหลักการของการจัดการความรู้ : จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ ด้านการคิดการพัฒนาผลงานอย่างสร้างสรรค์

สำนักวิทยบริการฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อส่วนราชการ และหน่วยงานอื่น ๆ ในการจัดทำดำเนินการจัดการความรู้ เพื่อนำไปสู่สัมฤทธิผลในการดำเนินงานของหน่วยงานให้เกิด ประสิทธิภาพสูงสุด

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

2558

## สารบัญ

### หน้า

บทนำ	1
การจัดการความรู้เบื้องต้น	6
การกำหนดขอบเขต KM (KM Focus Areas)	7
การกำหนดเป้าหมาย KM (Desired State)	10
การจัดทำแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan)	14
การกำหนดโครงสร้างทีมงาน KM	26

## บทนำ

สืบเนื่องจากพระราชพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 11 กำหนดไว้ว่า ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว เหมาะสมกับสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้จัดกิจกรรมการจัดการความรู้ เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจในหลักการของการจัดการความรู้ และได้จัดทำเป็นคู่มือการจัดการทำแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan Template) เพื่อให้ง่ายและสะดวก รวมทั้งเพื่อเป็นมาตรฐานเดียวกัน ในการจัดทำแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) ต่อไป

ข้อมูลสารสนเทศสำคัญ ๆ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ควรนำมาพิจารณาจัดทำเป็นแผนงานการจัดการความรู้ของสำนักฯ ประกอบไปด้วยข้อมูลพื้นฐาน ด้านพันธกิจและยุทธศาสตร์ของสำนัก และโครงสร้างการบริหารงาน ดังนี้

### วิสัยทัศน์ (Vision)

ภายในปี 2562 สำนักฯจะเป็นศูนย์กลางเทคโนโลยีสารสนเทศและการเรียนรู้ของท้องถิ่น เพื่อมุ่งสู่การเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัล

### อัตลักษณ์ (Identity)

“บริการดี มีคุณธรรม นำเทคโนโลยี”

### เอกลักษณ์

“ศูนย์กลางการเรียนรู้ และคลังปัญญาด้านอาหารและการท่องเที่ยว”

### ค่านิยมองค์กร A R I T

#### คำอธิบาย

- A = ปฏิบัติงานเด่น (Activeness)
- R = เน้นความรับผิดชอบ (Responsibility)
- I = รอบรู้และสร้างสรรค์ (Idea)
- T = ผูกพันเป็นหนึ่งเดียว (Team)

## พันธกิจ (Mission)

1. พัฒนาสนับสนุนสื่อการเรียนรู้ เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย และสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ เพื่อตอบสนองพันธกิจมหาวิทยาลัยอย่างเต็มประสิทธิภาพ
2. สนับสนุนทักษะการคิดวิเคราะห์ และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ
3. บริการวิชาการ/วิชาชีพด้านการจัดการห้องสมุดและเทคโนโลยีสารสนเทศแก่ชุมชน สังคม และเครือข่าย
4. สืบสาน เผยแพร่ พัฒนาช่องทางการเข้าถึงองค์ความรู้ศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น เพื่อสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต
5. พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของมหาวิทยาลัยในทุกๆ ด้าน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการขั้นสูง

## ประเด็นยุทธศาสตร์

1. ยกระดับคุณภาพทรัพยากรการเรียนรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ และสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้

### กลยุทธ์

- 1.1 จัดหาทรัพยากรการเรียนรู้และเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย ตรงตามความต้องการ
  - 1.2 พัฒนาทรัพยากรการเรียนรู้แบบดิจิทัลและช่องทางการเข้าถึง
  - 1.3 พัฒนาสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21
2. สร้างเสริมทักษะการคิดและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษา

### กลยุทธ์

- 2.1 พัฒนาทักษะการคิด การเรียนรู้ด้วยตนเองและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษา
3. เพิ่มศักยภาพการบริการวิชาการ และเสริมสร้างองค์ความรู้ศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น

### กลยุทธ์

- 3.1 สร้าง/ให้ความร่วมมือเพื่อบริการวิชาการด้านการจัดการห้องสมุดและเทคโนโลยีสารสนเทศกับหน่วยงานภายในและภายนอก
- 3.2 ปรับปรุงระบบคลังความรู้เพื่อการเรียนรู้ ศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่นและโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ

- 3.3 พัฒนาศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศให้เป็นศูนย์ทดสอบความรู้ด้านคอมพิวเตอร์
4. ปรับปรุงระบบบริหารจัดการด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศสู่องค์กรเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพสูง

#### กลยุทธ์

- 4.1 ยกระดับคุณภาพการบริการให้ได้มาตรฐานตามหลักธรรมาภิบาล และปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง
- 4.2 เพิ่มขีดสมรรถนะบุคลากรด้วยกระบวนการจัดการความรู้
- 4.3 พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมุ่งสู่สังคมดิจิทัล (Digital Economy) และ E-University
- 4.4 พัฒนาสำนักฯ มุ่งสู่การเป็น Green Library

#### เป้าประสงค์

1. เป็นแหล่งรวมของสื่อการเรียนรู้ เพื่อสนับสนุนการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพและมาตรฐานในระดับสากล
2. แหล่งรวบรวมองค์ความรู้ทางวิชาการ/งานวิจัยเพื่อให้บริการแก่อาจารย์ นักศึกษา และประชาชน
3. เป็นที่พึ่งด้านวิชาการและวิชาชีพต่อชุมชนและสังคม
4. ศูนย์ข้อมูลเพื่อการเรียนรู้โครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น
5. ระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ

## นโยบาย (Policy)

### 1. นโยบายด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพและเป็นที่ยอมรับของสังคม นโยบาย

1.1 ดำเนินการบริหารจัดการ จัดหาเทคโนโลยีและทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย เพียงพอครอบคลุม เพื่อสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน การวิจัยของอาจารย์และนักศึกษา

1.2 พัฒนานวัตกรรมด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ เช่น บทเรียนอิเล็กทรอนิกส์ สื่อการศึกษา สิ่งพิมพ์ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูล เป็นต้น

1.3 จัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ การสร้างทักษะวิชาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและทรัพยากรสารสนเทศให้กับอาจารย์และนักศึกษา

1.4 รวบรวมองค์ความรู้ทางวิชาการ/งานวิจัย ที่สนับสนุนอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัยด้านการพัฒนา ครู การท่องเที่ยว อาหาร และเทคโนโลยี

### 2. นโยบายด้านการบริการทางวิชาการแก่สังคม

2.1 จัดแผนงาน/โครงการ/กิจกรรมการบริการวิชาการแก่ชุมชนและสังคมในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการจัดการสารสนเทศให้กับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

2.2 สร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภายในและภายนอกด้านบริการวิชาการและงานวิจัยให้กับชุมชน และสังคม

### 3. นโยบายด้านโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น

3.1 ส่งเสริม เผยแพร่ และสืบสาน โครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ ศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น

3.2 จัดกิจกรรม นิทรรศการโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ งานศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น

3.3 สร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภายในและภายนอกในการจัดโครงการ/กิจกรรม/แผนงานร่วมกัน

### 4. นโยบายด้านการบริหารจัดการและพัฒนาอัตลักษณ์ /เอกลักษณ์ด้านคุณภาพการบริการ

4.1 นำหลักธรรมาภิบาลและหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางการบริหารจัดการและสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดี

4.2 พัฒนาระบบการบริหารจัดการ ด้านระบบการบริหารความเสี่ยง ระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศ เพื่อการตัดสินใจ (การเงิน งบประมาณ บุคลากร การวิจัยและงานสร้างสรรค์) ระบบ การจัดการความรู้ ระบบการบริการที่เป็นเลิศ ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมและพลังงาน

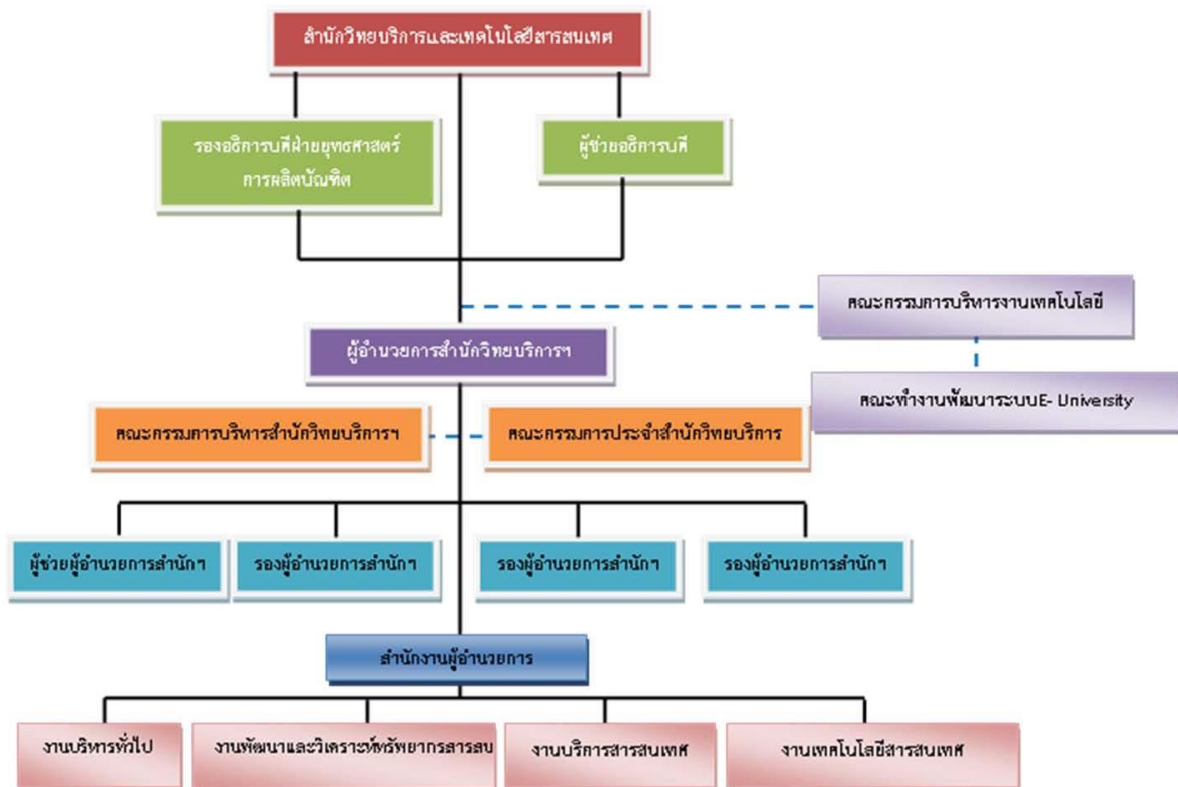
4.3 บริหารจัดการองค์กรให้มีคุณภาพด้วยระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาและมาตรฐานอื่นๆ

- 4.4 พัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีประสิทธิภาพและสมรรถนะการบริการตามอัตลักษณ์/เอกลักษณ์
- 4.5 พัฒนาและปรับปรุงการบริการเพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กรแห่งการบริการที่เป็นเลิศ

**วัตถุประสงค์ (Objectives)**

1. เพื่อพัฒนาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศให้เป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิตและเป็นองค์กรชั้นนำที่ให้การบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อดำเนินงานตามนโยบายและพันธกิจที่สอดคล้องกับมหาวิทยาลัย ชุมชนและสังคม
3. เพื่อพัฒนาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศให้เป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิตและเป็นองค์กรชั้นนำที่ให้การบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ
4. เพื่อพัฒนาอัตลักษณ์/เอกลักษณ์ของสำนักฯ ให้มีการบริการที่เป็นเลิศตามองค์ประกอบที่กำหนด

**โครงสร้างองค์กร**





### กลุ่มงานบริหารทั่วไป ประกอบด้วยงานต่าง ๆ ดังนี้

- งานนโยบายและแผน (สวรินทร์ ยั่งยืนรัตน์)
- งานธุรการและการประชุม (สวรินทร์ ยั่งยืนรัตน์)
- งานการเงิน (รัตนา เสียงสนั่น)
- งานบุคลากร (นงลักษณ์ พหุพันธ์)
- งานอาคารสถานที่ (รัตนา เสียงสนั่น)
- งานประชาสัมพันธ์ (สวรินทร์ ยั่งยืนรัตน์)
- งานประกันคุณภาพการศึกษา (สวรินทร์ ยั่งยืนรัตน์)
- งานบริการทั่วไป (ระยอง บุญกอง, ทองสุข จันทะทัง, ลำพู แผลงทับ)

### กลุ่มงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ ประกอบด้วยงานต่าง ๆ ดังนี้

- งานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ (สุกัลยา ปิ่นฟ้า)
- งานวิเคราะห์และทำรายการทรัพยากรสารสนเทศ (มะปรางค์ ฐูปหอม)
- งานซ่อมบำรุงสิ่งพิมพ์ (มนตรี ภูอิน)
- งานพัฒนาสื่อและเทคโนโลยี (สวัสดี อูราฤทธิ์, แชนภา ทองตัน, ณัฐกฤตย์ นวมงาม, วันเพ็ญ มาลาพงษ์)
- งานระบบห้องสมุดอัตโนมัติและเทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุด (แชนภา ทองตัน)

### กลุ่มงานบริการทรัพยากรสารสนเทศ ประกอบด้วยงานต่าง ๆ ดังนี้

- งานพัฒนาและการจัดการพื้นที่การเรียนรู้ (ทวี นวมนิม, นีรดา เอี่ยมอาษา, ธนพร ถมเสาร, ดาวเรือง ขมแก้ว, สุพรรณณี เพนวิมล, วิโรจน์ ว่องไวไพโรจน์, กุศลพงศ์ พิชาศิริพัฒน์)
- งานจัดระบบทรัพยากรสารสนเทศ
  - หนังสือทั่วไปภาษาไทย (ธนพร ถมเสาร, ดาวเรือง ขมแก้ว, นีรดา เอี่ยมอาษา)
  - หนังสือทั่วไปภาษาอังกฤษ (นีรดา เอี่ยมอาษา)
  - หนังสืออ้างอิง (ธนพร ถมเสาร)
  - สิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง (สุพรรณณี เพนวิมล)
  - สื่อโสตทัศนวัสดุ (วิโรจน์ ว่องไวไพโรจน์)

- มุมความรู้ต่าง ๆ (อัจฉราพร เลี้ยงอยู่, ธนพร ถมเสาร, ดาวเรือง ขมแก้ว, นีรดา เอี่ยม  
อาษา)
- จัดหมายเหตุและสารสนเทศท้องถิ่น (ทวี นวมนี้่ม, วันเพ็ญ มาลาพงษ์)
- งานรายการสมาชิก (ธนพร ถมเสาร)
- งานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า (ทวี นวมนี้่ม, นีรดา เอี่ยมอาษา, ธนพร ถมเสาร,  
ดาวเรือง ขมแก้ว, สุพรรณณี เพนวิมล, กุศลพงศ์ พิศาศิรพัฒน์, วันเพ็ญ มาลาพงษ์)
- งานบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ (ทวี นวมนี้่ม, นีรดา เอี่ยมอาษา, ธนพร ถมเสาร,  
ดาวเรือง ขมแก้ว, สุพรรณณี เพนวิมล, กุศลพงศ์ พิศาศิรพัฒน์, วันเพ็ญ มาลาพงษ์)
- งานส่งเสริมทักษะการเรียนรู้และการรู้สารสนเทศ (อปรม, นิทรศการ, กิจกรรม) (อัจฉราพร  
เลี้ยงอยู่, กุศลพงศ์ พิศาศิรพัฒน์)

**กลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศ** ประกอบด้วยงานต่าง ๆ ดังนี้

- งานพัฒนาระบบเครือข่าย
- งานซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์
- งานพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
- งานบริการคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต
- งานส่งเสริมทักษะการใช้ ICT

## บทที่ 1 : การจัดการความรู้เบื้องต้น

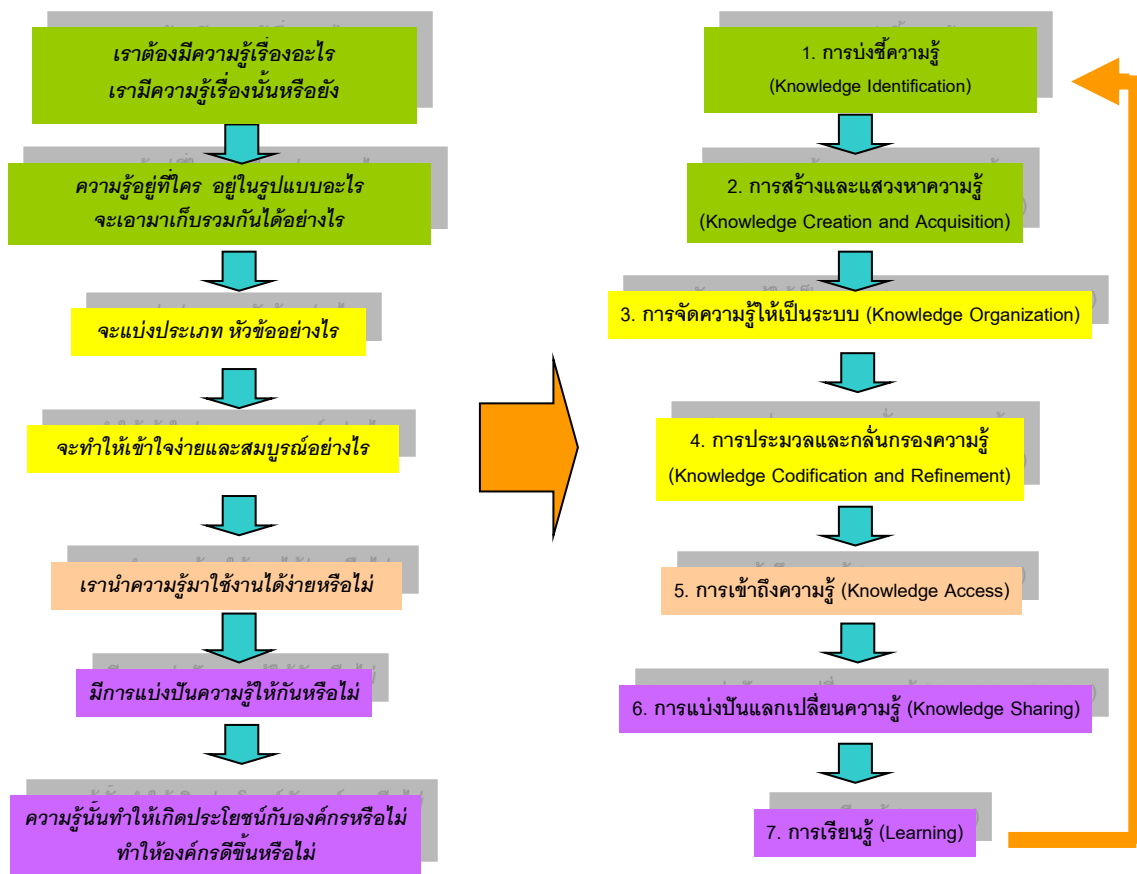
1.1 การจัดการความรู้ในองค์กร หมายถึง การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด โดยที่ความรู้มี 2 ประเภท คือ

- ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ พรสวรรค์หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคลในการทำความเข้าใจในสิ่งต่างๆ เป็นความรู้ที่ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้ง่าย เช่น ทักษะในการทำงาน งานฝีมือ หรือการคิดเชิงวิเคราะห์ บางครั้ง จึงเรียกว่าเป็นความรู้แบบนามธรรม

- ความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่สามารถรวบรวม ถ่ายทอดได้ โดยผ่านวิธีต่างๆ เช่น การบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ทฤษฎี คู่มือต่างๆ และบางครั้งเรียกว่าเป็นความรู้แบบรูปธรรม

1.2 แนวคิดการจัดทำแผนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Action Plan) ตามคู่มือฉบับนี้ ได้นำแนวคิดเรื่องกระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process) และกระบวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process) มาประยุกต์ใช้ในการจัดทำแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan)

### 1.2.1 กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process)



## กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process)

เป็นกระบวนการแบบหนึ่งที่จะช่วยให้องค์กรเข้าใจถึงขั้นตอนที่ทำให้เกิดกระบวนการจัดการความรู้ หรือพัฒนาการของความรู้ที่จะเกิดขึ้นภายในองค์กร ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน ดังนี้

- 1) การบ่งชี้ความรู้ - เช่นพิจารณาว่า วิสัยทัศน์/ พันธกิจ/ เป้าหมาย คืออะไร และเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เราจำเป็นต้องรู้อะไร , ขณะนี้เรามีความรู้อะไรบ้าง, อยู่ในรูปแบบใด, อยู่ที่ใคร
- 2) การสร้างและแสวงหาความรู้ - เช่นการสร้างความรู้ใหม่, แสวงหาความรู้จากภายนอก, รักษาความรู้เก่า, กำจัดความรู้ที่ใช้ไม่ได้แล้ว
- 3) การจัดความรู้ให้เป็นระบบ - เป็นการวางโครงสร้างความรู้ เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเก็บความรู้ อย่างเป็นระบบในอนาคต
- 4) การประมวลและกลั่นกรองความรู้ - เช่นปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐาน, ใช้ภาษาเดียวกัน, ปรับปรุงเนื้อหาให้สมบูรณ์
- 5) การเข้าถึงความรู้ - เป็นการทำให้ผู้ใช้ความรู้นั้นเข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่ายและสะดวก เช่นระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT), Web board , บอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น
- 6) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ - ทำได้หลายวิธีการ โดยกรณีเป็น Explicit Knowledge อาจจัดทำเป็น เอกสาร, ฐานความรู้, เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือกรณีเป็น Tacit Knowledge อาจ

จัดทำเป็นระบบ ทีมข้ามสายงาน, กิจกรรมกลุ่มคุณภาพและนวัตกรรม, ชุมชนแห่งการเรียนรู้, ระบบพี่เลี้ยง, การสับเปลี่ยนงาน, การยืมตัว, เวทีแลกเปลี่ยนความรู้ เป็นต้น

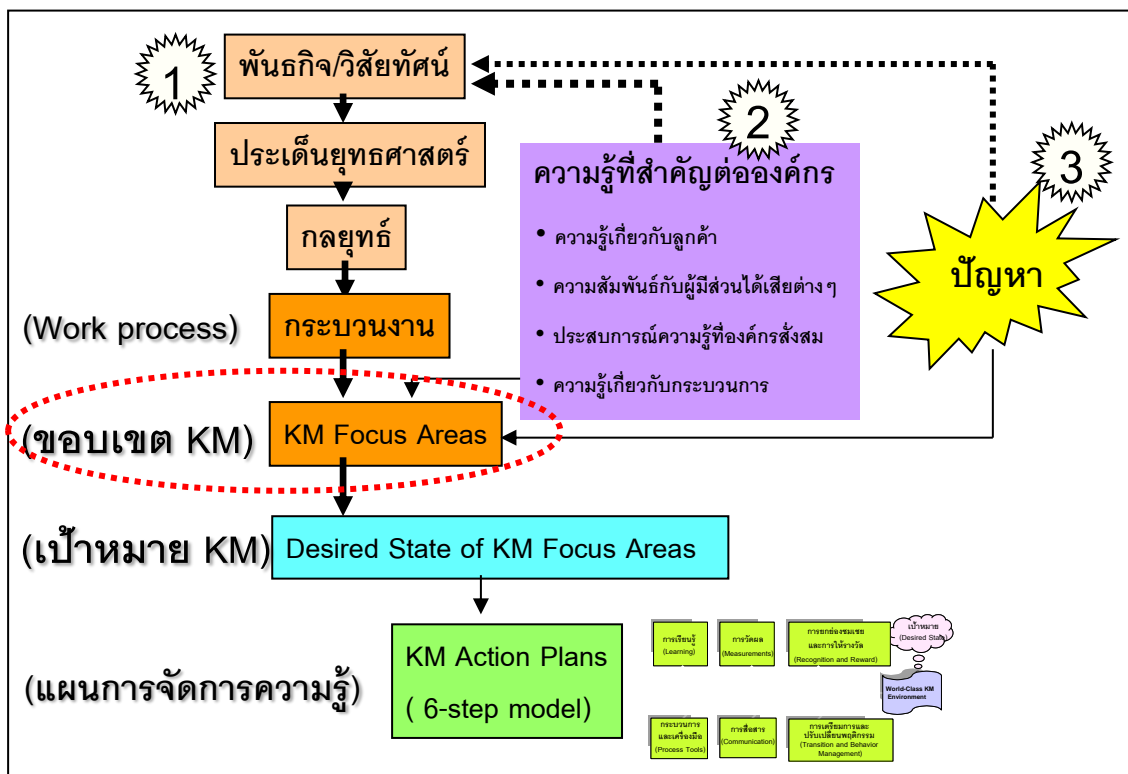
- 7) การเรียนรู้ – ควรทำให้การเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของงาน เช่นเกิดระบบการเรียนรู้จาก สร้างองค์ความรู้>นำความรู้ไปใช้>เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่ และหมุนเวียนต่อไปอย่างต่อเนื่อง

## บทที่ 2 : การกำหนดขอบเขต KM (KM Focus Areas)

2.1 ขอบเขต KM (KM Focus Areas) เป็นหัวเรื่องกว้างๆ ของความรู้ที่จำเป็นและสอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ตามแผนบริหารราชการแผ่นดินซึ่งต้องการจะนำมาใช้กำหนดเป้าหมาย KM (Desired State)

2.2 ในการกำหนดขอบเขต KM ควรกำหนดกรอบตามองค์ความรู้ที่จำเป็นต่อกระบวนการ (Work Process) ในข้อเสนอการเปลี่ยนแปลง (Blueprint for Change) ที่ได้นำเสนอสำนักงาน กพร. ไว้ในปี 2548 ก่อนเป็นลำดับแรก หรือ อาจกำหนดขอบเขต KM ตามองค์ความรู้ที่จำเป็นต้องมีในองค์กร เพื่อปฏิบัติงานให้บรรลุตามประเด็นยุทธศาสตร์อื่นๆ ขององค์กร

2.3 แนวทางการกำหนดขอบเขต KM (KM Focus Areas) และเป้าหมาย KM (Desired State)



องค์กรสามารถใช้แนวทางการกำหนดขอบเขตและเป้าหมาย KM เพื่อจะช่วยรวบรวมขอบเขต KM และนำไปกำหนดเป้าหมาย KM และแผนการจัดการความรู้ ดังนี้

- แนวทางที่ 1 เป็นความรู้ที่จำเป็นสนับสนุนพันธกิจ/ วิสัยทัศน์/ ประเด็นยุทธศาสตร์ ในระดับของหน่วยงานตนเอง
- หรือแนวทางที่ 2 เป็น ความรู้ที่สำคัญต่อองค์กร
- หรือแนวทางที่ 3 เป็น ปัญหาที่ประสบอยู่ และสามารถนำ KM มาช่วยได้
- หรือ เป็นแนวทางอื่นนอกเหนือจากแนวทางที่ 1,2,3 ก็ได้ ที่หน่วยงานเห็นว่าเหมาะสม

2.4 ให้รวบรวมแนวคิดการกำหนดขอบเขต KM จากข้อ 2.3 แล้วกรอกขอบเขต KM ที่สามารถรวบรวมได้ทั้งหมดลงในแบบฟอร์ม 1 โดยทุกขอบเขต KM ที่กำหนดต้องสนับสนุนกับประเด็นยุทธศาสตร์ของระดับหน่วยงานตนเอง และประเด็นยุทธศาสตร์นั้นควรจะต้องได้ดำเนินการมาระดับหนึ่งแล้ว (ถ้ามี)

แบบฟอร์ม 1 ขอบเขต KM (KM Focus Areas) ของหน่วยงาน .....					
ขอบเขต KM ที่ (KM Focus Areas)	ประโยชน์ที่จะได้รับจากขอบเขต KM ที่มีต่อ				
	ประชาชนไทย / ชาวต่างชาติ/ ชุมชน	ข้าราชการ ของหน่วยงาน ตนเอง	กระทรวง กรม กอง ของ หน่วยงานอื่น	รัฐบาล	Outsource ของ หน่วยงาน
1. ....	1. ....	1.....	1.....	1.....	1.....
2. ....	2.1 .....	2.1 .....	2.1 .....	2.1.....	2.1.....
	2.2 .....			2.2 .....	
3. ....	3.1.....	3.1 .....	3.1 .....	3.1.....	3.1.....
		3.2 .....			
4. ....	4.1 .....	4.1 .....	4.1 .....	4.1.....	4.1.....
			4.2 .....		
5. ....	5.1 .....	5.1 .....	5.1 .....	5.1 .....	5.1 .....
				5.2 .....	
ก. ....	ก. ....	ก. ....	ก. ....	ก. ....	ก. ....
ผู้ทบทวน / ผู้อนุมัติ : ..... ( CKO / ผู้บริหารระดับสูงสุด )					

เมื่อกรอกแบบฟอร์มที่ 1 ครบถ้วนแล้ว ให้ทำการคัดเลือกขอบเขต KM ตามแบบฟอร์ม 2 เพื่อนำไปกำหนดเป้าหมาย KM ต่อไป

2.5. แนวทางการตัดสินใจเลือกขอบเขต KM -ให้องค์กรพิจารณาเกณฑ์การคัดเลือกขอบเขต KM ตามที่ให้ไว้เป็นแนวทาง เพื่อใช้กรอกลงในแบบฟอร์ม 2 พร้อมทั้งให้คะแนนตามเกณฑ์ที่องค์กรต้องการ คือ

- สอดคล้องกับทิศทางและประเด็นยุทธศาสตร์ในระดับของหน่วยงานตนเอง
- ทำให้เกิดการปรับปรุงที่เห็นได้ชัดเจน (เป็นรูปธรรม)
- มีโอกาสทำได้สำเร็จสูง (โดยพิจารณาจากความพร้อมด้านคน งบประมาณ เทคโนโลยี วัฒนธรรม องค์กร ระยะเวลาดำเนินงาน ฯลฯ )
- เป็นเรื่องที่ต้องทำ คนส่วนใหญ่ในองค์กรต้องการ
- ผู้บริหารให้การสนับสนุน

- เป็นความรู้ที่ต้องจัดการอย่างเร่งด่วน
- อื่นๆ สามารถเพิ่มเติมได้ตามความเหมาะสมขององค์กร



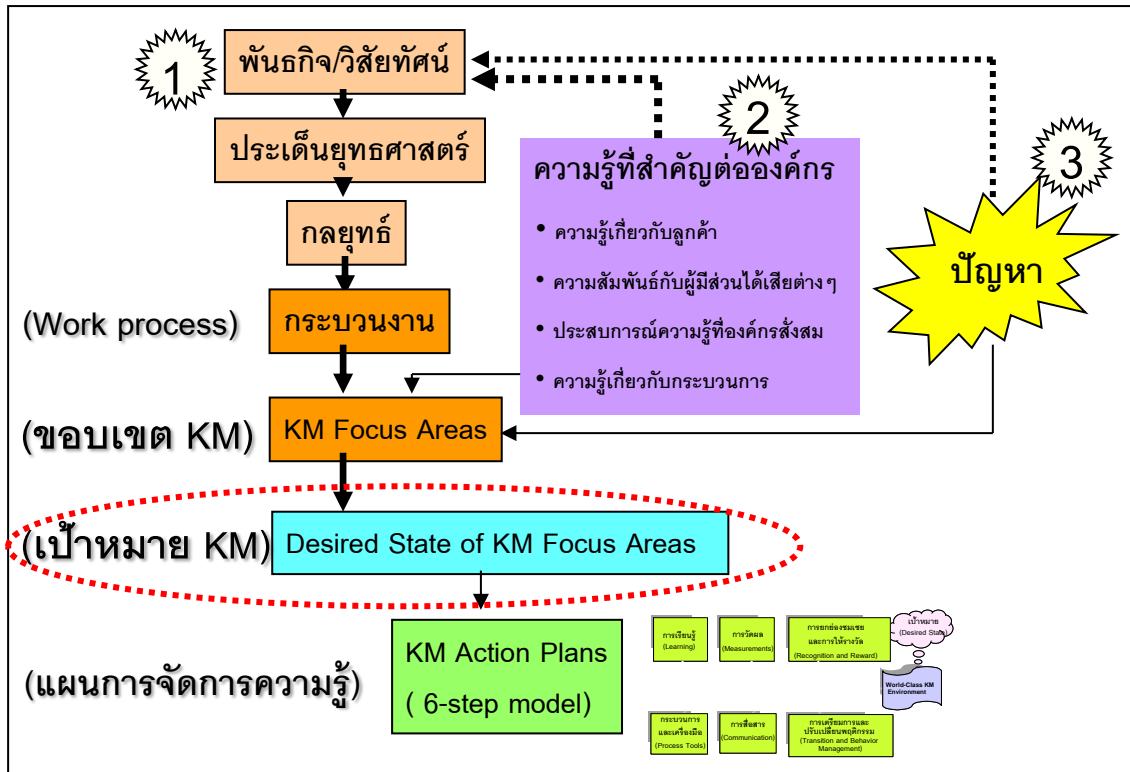
แบบฟอร์ม 2 การตัดสินใจเลือกขอบเขต KM ของหน่วยงาน .....				
เกณฑ์การกำหนดขอบเขต KM	ขอบเขต KM ที่ ....	ขอบเขต KM ที่ ...	.....	ขอบเขต KM ที่ ...
1. สอดคล้องกับทิศทางและยุทธศาสตร์				
2. ปรับปรุงแล้วเห็นได้ชัดเจน (เป็นรูปธรรม)				
3. มีโอกาสทำได้สำเร็จสูง				
4. ต้องทำ คนส่วนใหญ่ในองค์กรต้องการ				
5. ผู้บริหารให้การสนับสนุน				
6. เป็นความรู้ที่ต้องจัดการอย่างเร่งด่วน				
7.....				
8.<อื่นๆ เพิ่มเติมได้ ตามความเหมาะสม>				
<b>รวมคะแนน</b>				
หมายเหตุ : เกณฑ์การให้คะแนน คือ มาก = 6, ปานกลาง = 3, น้อย = 1 <เกณฑ์คะแนนสามารถปรับเปลี่ยนตามความเหมาะสมได้>				
<b>ผู้ทบทวน / ผู้อนุมัติ : .....</b> ( CKO / ผู้บริหารระดับสูงสุด )				

2.6 ผู้บริหารระดับสูงสุดขององค์กร จะต้องมีส่วนร่วมในการกำหนด ขอบเขต KM (KM Focus Area) และ เป้าหมาย KM (Desired State) เพื่อมั่นใจว่าสนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์ขององค์กรอย่างถูกต้องและเหมาะสม รวมถึงความมุ่งมั่นที่จะบูรณาการการจัดการความรู้ให้เกิดขึ้นในการปฏิบัติราชการขององค์กร ด้วยการสนับสนุนทรัพยากรที่จำเป็นในทุกด้าน

2.7 ให้กำหนดรายชื่อผู้มีส่วนร่วมกับผู้บริหารระดับสูงในการตัดสินใจเลือกขอบเขต KM (KM Focus Area) ตามแบบฟอร์ม 2 และเป้าหมาย KM (Desired State) ตามแบบฟอร์ม 3 โดยให้ระบุถึงชื่อ-นามสกุล, ตำแหน่งงาน และหน่วยงานที่สังกัดอยู่ตามผังองค์กรปัจจุบัน ของผู้มีส่วนร่วมทุกท่าน

### บทที่ 3 : การกำหนดเป้าหมาย KM (Desired State)

3.1. เป้าหมาย KM (Desired State) เป็นหัวเรื่องความรู้ที่จำเป็นและเกี่ยวข้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ตามแผนบริหารราชการแผ่นดิน โดยสอดคล้องกับขอบเขต KM (KM Focus Areas) ที่ได้เลือกมาจัดทำ และต้องสามารถวัดผลได้เป็นรูปธรรม



3.2. จากขอบเขต KM (KM Focus Areas) ที่กำหนดไว้ทั้งหมดใน แบบฟอร์ม 1 ให้นำขอบเขต KM เดียวกันที่ได้คะแนนสูงสุด ตามแบบฟอร์ม 2 มาใช้กำหนดเป้าหมาย KM (Desired State) โดยกรอกตามแบบฟอร์ม 3 โดยพิจารณาดังนี้

- ระดับสำนักงานปลัด/ กรม/ จังหวัด ให้มีอย่างน้อย 3 เป้าหมาย KM โดยต้องมาจากขอบเขต KM เดียวกันที่ได้คะแนนสูงสุด และจากนั้นให้เลือกมาเพียง 1 เป้าหมาย KM ที่องค์กรต้องการเลือกทำ มาจัดทำแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan)
- ในการส่งเอกสารให้สำนักงาน กพร. ขอให้แสดงอย่างน้อย 3 เป้าหมาย KM จาก ขอบเขต KM เดียวกันที่ได้คะแนนสูงสุด และ 1 เป้าหมาย KM ที่องค์กรต้องการเลือกทำ เพื่อสนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์ตามแผนบริหารราชการแผ่นดิน

แบบฟอร์ม 3 เป้าหมาย KM (Desired State) ของหน่วยงาน .....	
ขอบเขต KM (KM Focus Area) คือ .....	
เป้าหมาย KM (Desired State)	หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม
เป้าหมาย KM ที่ .....	.....
เป้าหมาย KM ที่ .....	.....
.....	.....
<b>เป้าหมาย KM ที่องค์กรต้องการทำคือ</b> เป้าหมาย KM ที่ xx .....	.....
ผู้ทบทวน / ผู้อนุมัติ : ..... ( CKO / ผู้บริหารระดับสูงสุด )	

เพื่อให้หัวข้อขอบเขต KM (KM Focus Area) และ เป้าหมาย KM (Desired State) ที่เลือกทำ สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ตามแผนบริหารราชการแผ่นดิน จึงให้องค์กรทวนสอบความถูกต้องและเหมาะสมของหัวข้อที่เลือกทำ ด้วยแบบฟอร์ม 4 ดังนี้

แบบฟอร์ม 4 Check List ทวนสอบการกำหนดขอบเขต KM (KM Focus Area) และเป้าหมาย KM (Desired State)		
ชื่อหน่วยงาน : ..... วันที่ : ...../...../.....		
เป้าหมาย KM (Desired State) : .....		
หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรมตามเป้าหมาย KM : .....		
ลำดับ	รายการ Check List	ระบุรายละเอียด
1.	<b>กระบวนการงาน (Work Process) ที่เกี่ยวข้อง</b>	
1.1	กระบวนการงานไหนบ้าง เชื่อมโยงกับเป้าหมาย KM	
1.2	ขั้นตอนไหนบ้าง เชื่อมโยงกับเป้าหมาย KM	
1.3	กระบวนการงานไหนบ้าง เชื่อมโยงกับเป้าหมาย KM และสอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ปี 2548 ด้วย	
1.4	ขั้นตอนไหนบ้าง เชื่อมโยงกับเป้าหมาย KM และสอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ปี 2548 ด้วย	
1.5	คิดเป็นจำนวน กระบวนการงานและขั้นตอน เท่าไร	
1.6	อะไรคือตัวชี้วัดของกระบวนการงาน ที่เชื่อมโยงกับ	

	เป้าหมาย KM และ สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ ปี 2548 ด้วย	
<b>2.</b>	<b>กลุ่มผู้เกี่ยวข้องภายในองค์กร</b>	
2.1	หน่วยงานไหนขององค์กร ที่ต้องแบ่งปันแลกเปลี่ยน / Sharing K.	
2.2	ใครบ้างในหน่วยงาน ที่ต้องแบ่งปันแลกเปลี่ยน / Sharing K.	
2.3	คิดเป็นจำนวนคน เท่าไร ที่ต้องแบ่งปันแลกเปลี่ยน / Sharing K.	
2.4	หน่วยงานไหนขององค์กร ที่ต้องเรียนรู้ / Learning K.	
2.5	ใครบ้างในหน่วยงาน ที่ต้องเรียนรู้ / Learning K.	
2.6	คิดเป็นจำนวนคน เท่าไร ที่ต้องเรียนรู้ / Learning K.	
<b>3.</b>	<b>กลุ่มผู้เกี่ยวข้องภายนอกองค์กร (ผู้ใช้บริการ / Outsource)</b>	
3.1	องค์กรไหน ที่ต้องแบ่งปันแลกเปลี่ยน / Sharing K.	
3.2	ใครบ้างในองค์กร ที่ต้องแบ่งปันแลกเปลี่ยน / Sharing K.	
3.3	คิดเป็นจำนวนคน เท่าไร ที่ต้องแบ่งปันแลกเปลี่ยน / Sharing K.	
3.4	องค์กรไหน ที่ต้องเรียนรู้ / Learning K.	
3.5	ใครบ้างในองค์กร ที่ต้องเรียนรู้ / Learning K.	
3.6	คิดเป็นจำนวนคน เท่าไร ที่ต้องเรียนรู้ / Learning K.	
<b>4.</b>	<b>ความรู้ที่จำเป็น (EK/ TK) ในกระบวนการงาน (Work Process)</b>	
4.1	มีความรู้ EK อะไรบ้าง ที่ต้องเข้ากระบวนการจัดการความรู้ เพื่อปรับให้ทันสมัยกับกาลเวลา (ระบุมาทันทีที่ทำได้)	
4.2	มีความรู้ EK อะไรบ้าง ที่จัดการครั้งเดียวแล้วไม่ต้องปรับอีกเลย (ระบุมาทันทีที่ทำได้)	
4.3	มีความรู้ TK อะไรบ้าง ที่ต้องเข้ากระบวนการจัดการความรู้ เพื่อปรับให้ทันสมัยกับกาลเวลา และอยู่กับ	

	ใครบ้าง (ระบุมาทั้งหมดเท่าที่ทำได้)	
4.4	มีความรู้ TK อะไรบ้าง ที่จัดการครั้งเดียวแล้วไม่ต้อง ปรับอีกเลย และอยู่กับใครบ้าง (ระบุมาทั้งหมดเท่าที่ ทำได้)	
4.5	จากข้อ 4.01, 4.02 ความรู้ EK อะไรบ้าง ที่เรามี และ เรายังไม่มี	
4.6	จากข้อ 4.03, 4.04 ความรู้ TK อะไรบ้าง ที่เรามี และ เรายังไม่มี	
ผู้ทบทวน / ผู้อนุมัติ : ..... (CKO / ผู้บริหาร ระดับสูงสุด)		

## บทที่ 4 : การจัดทำแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan)

4.1 แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) เป็นแผนงานที่แสดงถึงรายละเอียดการดำเนินงานของกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้องค์กรบรรลุผลตามเป้าหมาย KM (Desired State) ที่กำหนด

4.2 จากการทวนสอบความถูกต้องและเหมาะสมของขอบเขต KM (KM Focus Area) และเป้าหมาย KM (Desired State) ตามแบบฟอร์ม 4 ให้องค์กรนำหัวข้อเป้าหมาย KM ที่องค์กรต้องการทำคือ เป้าหมาย KM ที่ xx จากแบบฟอร์ม 3 1 เป้าหมาย KM (Desired State) มาจัดทำแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2549 โดยการจัดทำแผนจะขึ้นอยู่กับความพร้อมขององค์กรที่ทำให้เป้าหมาย KM บรรลุผลสำเร็จ

4.3 การเริ่มต้นจัดทำแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) องค์กรควรจัดทำการประเมินองค์กรตนเองเรื่องการจัดการความรู้ เพื่อให้ทราบถึงความพร้อม (จุดอ่อน-จุดแข็ง/โอกาส-อุปสรรค) ในเรื่องการจัดการความรู้ และนำผลของการประเมินนี้ ใช้เป็นข้อมูลส่วนหนึ่งในการจัดทำแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) ให้สอดคล้องกับเป้าหมาย KM (Desired State) ที่เลือกไว้

โดยองค์กรสามารถเลือกวิธีการประเมินองค์กรตนเองเรื่องการจัดการความรู้ที่เหมาะสมกับองค์กร ได้ดังนี้

4.3.1 ใช้วิธีการประเมินองค์กรตนเองเรื่องการจัดการความรู้ด้วย KMAT (The Knowledge Management Assessment Tool : KMAT) ตามแบบฟอร์ม 5-9

4.3.2 ใช้วิธีอื่นๆ ในการประเมินองค์กรตนเองเรื่องการจัดการความรู้ เช่น แบบสอบถาม, รายงานการวิเคราะห์องค์กร เป็นต้น แล้วสรุปลงในแบบฟอร์ม 10

(ข้อ 4.3.2 นี้ใช้สำหรับบางองค์กรที่อาจมีการประเมินองค์กรตนเองเรื่องการจัดการความรู้มาแล้ว หรือมีวิธีการประเมินองค์กรตนเองเรื่องการจัดการความรู้เป็นแบบอื่น โดยไม่ใช้ข้อ 4.3.1)

4.3.1 KMAT (The Knowledge Management Assessment Tool : KMAT) เป็นเครื่องมือชนิดหนึ่งที่ใช้ในการประเมินองค์กรตนเองในเรื่องการจัดการความรู้ และให้ข้อมูลกับองค์กรว่ามีจุดอ่อน-จุดแข็ง / โอกาส-อุปสรรค ในการจัดการความรู้เรื่องใดบ้าง โดยเครื่องมือนี้แบ่งเป็น 5 หมวด ตามแบบฟอร์มที่ 5-9 ดังนี้

หมวด 1. กระบวนการจัดการความรู้ (แบบฟอร์ม 5), หมวด 2. ภาวะผู้นำ (แบบฟอร์ม 6), หมวด 3. วัฒนธรรมในเรื่องการจัดการความรู้ (แบบฟอร์ม 7), หมวด 4. เทคโนโลยีการจัดการความรู้ (แบบฟอร์ม 8), หมวด 5. การวัดผลการจัดการความรู้ (แบบฟอร์ม 9)

4.3.2 การประเมินองค์กรตนเองเรื่องการจัดการความรู้โดยวิธีอื่นๆ เช่น แบบสอบถาม, รายงานการวิเคราะห์องค์กร หรืออื่นๆ ตามความเหมาะสม

- การประเมินองค์กรตนเองเรื่องการจัดการความรู้นั้น องค์กรสามารถเลือกวิธีใดๆ ก็ได้ที่องค์กรมีความเข้าใจ หรือถ้าองค์กรได้มีการประเมินองค์กรตนเองเรื่องการจัดการความรู้มาบ้างแล้วก็สามารถใช้วิธีนั้นๆ ได้ (ซึ่งไม่ใช่วิธีการในข้อ 4.3.1) และเมื่อประเมินแล้วให้นำผลสรุปที่ได้บันทึกลงในแบบฟอร์ม 10

4.4 การประเมินองค์กรตนเองดังกล่าว ให้เป็นการระดมสมองกันภายในองค์กรตนเอง โดยอย่างน้อยจะต้องเป็นบุคลากรที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับขอบเขต KM และเป้าหมาย KM (KM Focus Area และ Desired State) ที่เลือกไว้

4.5 ผลลัพธ์ ที่ได้จากการประเมินองค์กรตนเองเรื่องการจัดการความรู้ตามแบบฟอร์ม 5-9 หรือ 10 จะต้องเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจนกับขอบเขตและเป้าหมาย KM ที่เลือกขึ้นมาจัดทำ เพื่อที่จะสามารถจัดทำแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) มาสอดคล้องกับผลลัพธ์ที่ได้จากการประเมิน และส่งผลให้เป้าหมาย KM บรรลุผลสำเร็จได้ตามแผน

4.6 ผู้รับผิดชอบในการประเมินองค์กรตนเองเรื่องการจัดการความรู้ อย่างน้อยจะต้องเป็นบุคลากรที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับ ขอบเขตและเป้าหมาย KM (KM Focus Area และ Desired State) ที่เลือกขึ้นมาจัดทำ

4.7 ผู้บริหารระดับสูงสุดขององค์กร จะต้องมีส่วนร่วมในการประเมินองค์กรตนเองเรื่องการจัดการความรู้ เพื่อให้มั่นใจว่าสอดคล้องอย่างถูกต้องและเหมาะสมกับขอบเขตและเป้าหมาย KM ที่เลือกขึ้นมาจัดทำ

4.8 ให้กำหนดรายชื่อผู้มีส่วนร่วมกับผู้บริหารระดับสูง ที่ร่วมในการประเมินองค์กรตนเองเรื่องการจัดการความรู้ โดยให้ระบุถึง ชื่อ-นามสกุล, ตำแหน่งงาน และหน่วยงานที่สังกัดอยู่ตามผังองค์กรปัจจุบัน ของผู้มีส่วนร่วมทุกท่าน

การประเมินองค์กรตนเองในเรื่องการจัดการความรู้ ด้วย KMAT ใช้แบบฟอร์มที่ 5-9 ดังนี้

แบบฟอร์ม 5 แบบประเมินองค์กรตนเองเรื่องการจัดการความรู้ หมวด 1 - กระบวนการจัดการความรู้	
โปรดอ่านข้อความด้านล่างและประเมินว่าองค์กรของท่านมีการดำเนินการในเรื่องการจัดการความรู้อยู่ในระดับใด	
0 – ไม่มีเลย / มีน้อยมาก      1 – มีน้อย      2 - มีระดับปานกลาง      3 - มีในระดับที่ดี 4 – มีในระดับที่ดีมาก	
หมวด 1 กระบวนการจัดการความรู้	สิ่งที่มีอยู่ / ทำอยู่
1.1.องค์กรมีการวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ เพื่อหาจุดแข็งจุดอ่อนในเรื่องการจัดการความรู้ เพื่อปรับปรุงในเรื่องความรู้ เช่นองค์กรยังขาดความรู้ที่จำเป็นต้องมี หรือองค์กรไม่ได้รวบรวมความรู้ที่มีอยู่ให้เป็นระบบ เพื่อให้ง่ายต่อการนำไปใช้ ไม่ทราบว่าคนไหนเก่งเรื่องอะไร ฯลฯ และมีวิธีการที่ชัดเจนในการแก้ไข ปรับปรุง	
1.2.องค์กรมีการแสวงหาข้อมูล/ความรู้จากแหล่งต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากองค์กรที่มีการให้บริการคล้ายคลึงกัน (ถ้ามี) อย่างเป็นระบบและมีจริยธรรม	
1.3 ทุกคนในองค์กร มีส่วนร่วมในการแสวงหาความคิดใหม่ ๆ ระดับเทียบเคียง (Benchmarks) และ Best Practices จากองค์กรอื่นๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน (บริการหรือดำเนินงานที่คล้ายคลึงกัน) และจากองค์กรอื่น ๆ ที่มีลักษณะแตกต่างกันโดยสิ้นเชิง	
1.4 องค์กรมีการถ่ายทอด Best Practices อย่างเป็นระบบ ซึ่งรวมถึงการเขียน Best Practices ออกมาเป็นเอกสาร และการจัดทำข้อสรุปบทเรียนที่ได้รับ (Lessons Learned)	
1.5 องค์กรเห็นคุณค่า “Tacit Knowledge” หรือ ความรู้และทักษะ ที่อยู่ในตัวบุคลากร ซึ่งเกิดจากประสบการณ์และการเรียนรู้ของแต่ละคน และให้มีการถ่ายทอดความรู้และทักษะนั้น ๆ ทั่วทั้งองค์กร	
ผู้ทบทวน / ผู้อนุมัติ : ..... (CKO / ผู้บริหารระดับสูงสุด)	



แบบฟอร์ม 6 แบบประเมินองค์กรตนเองเรื่องการจัดการความรู้ หมวด 2 - ภาวะผู้นำ	
โปรดอ่านข้อความด้านล่างและประเมินว่าองค์กรของท่านมีการดำเนินการในเรื่องการจัดการความรู้อยู่ในระดับใด	
0 – ไม่มีเลย / มีน้อยมาก      1 – มีน้อย      2 - มีระดับปานกลาง      3 - มีในระดับที่ดี	
4 – มีในระดับที่ดีมาก	
<b>หมวด 2 ภาวะผู้นำ</b>	<b>สิ่งที่มีอยู่ / ทำอยู่</b>
<b>2.1</b> ผู้บริหารกำหนดให้การจัดการความรู้เป็นกลยุทธ์ที่สำคัญในองค์กร	
<b>2.2</b> ผู้บริหารตระหนักว่า ความรู้เป็นสินทรัพย์ (Knowledge Asset) ที่สามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์กับองค์กรได้ และมีการจัดทำกลยุทธ์ที่ชัดเจน เพื่อนำสินทรัพย์ความรู้ที่มีอยู่ไปใช้ประโยชน์ (เช่น ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพมากขึ้น ให้บริการได้รวดเร็วและตรงตามความต้องการ สร้างความพึงพอใจให้ผู้ใช้บริการ เป็นต้น)	
<b>2.3</b> องค์กรเน้นเรื่องการเรียนรู้ของบุคลากร เพื่อส่งเสริม Core Competencies เดิมที่มีอยู่ให้แข็งแกร่งขึ้น และพัฒนา Core Competencies ใหม่ๆ (Core Competencies หมายถึง ความเก่งหรือความสามารถเฉพาะทางขององค์กร)	
<b>2.4</b> การมีส่วนร่วมในการสร้างองค์ความรู้ขององค์กร เป็นส่วนหนึ่งของเกณฑ์ที่องค์กรใช้ประกอบในการพิจารณาในการ ประเมินผล และให้ผลตอบแทนบุคลากร	
ผู้ทบทวน / ผู้อนุมัติ : ..... (CKO / ผู้บริหารระดับสูงสุด)	

แบบฟอร์ม 7 แบบประเมินองค์กรตนเองเรื่องการจัดการความรู้ หมวด 3 - วัฒนธรรมในเรื่องการจัดการความรู้	
โปรดอ่านข้อความด้านล่างและประเมินว่าองค์กรของท่านมีการดำเนินการในเรื่องการจัดการความรู้อยู่ในระดับใด	
0 - ไม่มีเลย / มีน้อยมาก      1 - มีน้อย      2 - มีระดับปานกลาง      3 - มีในระดับที่ดี 4 - มีในระดับที่ดีมาก	
<b>หมวด 3 วัฒนธรรมในเรื่องการจัดการความรู้</b>	<b>สิ่งที่มีอยู่ / ทำอยู่</b>
3.1 องค์กรส่งเสริมและให้การสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากร	
3.2 พนักงานในองค์กรทำงาน โดยเปิดเผยข้อมูลและมีความไว้วางใจกันและกัน	
3.3 องค์กรตระหนักว่า วัตถุประสงค์หลักของการจัดการความรู้ คือ การสร้าง หรือเพิ่มพูนคุณค่าให้แก่ผู้ใช้บริการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	
3.4 องค์กรส่งเสริมให้บุคลากร เกิดการเรียนรู้ โดยการให้อิสระในการคิดและการทำงาน รวมทั้งกระตุ้นให้พนักงานสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ	
3.5 ทุกคนในองค์กรถือว่าการเรียนรู้เป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของทุกคน	
ผู้ทบทวน / ผู้อนุมัติ : ..... (CKO / ผู้บริหาร ระดับสูงสุด)	

แบบฟอร์ม 8 แบบประเมินองค์กรตนเองเรื่องการจัดการความรู้ หมวด 4 - เทคโนโลยีการจัดการความรู้	
โปรดอ่านข้อความด้านล่างและประเมินว่าองค์กรของท่านมีการดำเนินการในเรื่องการจัดการความรู้อยู่ในระดับใด	
0 - ไม่มีเลย / มีน้อยมาก      1 - มีน้อย      2 - มีระดับปานกลาง      3 - มีในระดับที่ดี 4 - มีในระดับที่ดีมาก	
หมวด 4 - เทคโนโลยีการจัดการความรู้	สิ่งที่มีอยู่ / ทำอยู่
4.1.เทคโนโลยีที่ใช้ช่วยให้ทุกคนในองค์กรสื่อสารและเชื่อมโยงกันได้อย่างทั่วถึงทั้งภายในองค์กรและกับองค์กรภายนอก	
4.2.เทคโนโลยีที่ใช้ก่อให้เกิดคลังความรู้ขององค์กร ( An Institutional Memory ) ที่ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงได้	
4.3 เทคโนโลยีที่ใช้ทำให้บุคลากรในองค์กรเข้าใจและใกล้ชิดผู้มาใช้บริการมากขึ้น เช่น ความต้องการและความคาดหวัง พฤติกรรมและความคิด เป็นต้น	
4.4 องค์กรพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศโดยเน้นความต้องการของผู้ใช้	
4.5 องค์กรกระตือรือร้นที่จะนำเทคโนโลยีที่ช่วยให้พนักงานสื่อสารเชื่อมโยงกันและประสานงานกันได้ดีขึ้น มาใช้ในองค์กร	
4.6 ระบบสารสนเทศขององค์กรชาญฉลาด (Smart) ให้ข้อมูลได้ทันทีที่เกิดขึ้นจริง (Real Time) และข้อมูลสารสนเทศในระบบมีความเชื่อมโยงกัน	
ผู้ทบทวน / ผู้อนุมัติ : ..... (CKO / ผู้บริหาร ระดับสูงสุด)	

แบบฟอร์ม 9 แบบประเมินองค์กรตนเองเรื่องการจัดการความรู้ หมวด 5 - การวัดผลการจัดการความรู้	
โปรดอ่านข้อความด้านล่างและประเมินว่าองค์กรของท่านมีการดำเนินการในเรื่องการจัดการความรู้อยู่ในระดับใด	
0 - ไม่มีเลย / มีน้อยมาก      1 - มีน้อย      2 - มีระดับปานกลาง      3 - มีในระดับที่ดี	
4 - มีในระดับที่ดีมาก	
<b>หมวด 5 การวัดผลการจัดการความรู้</b>	<b>สิ่งที่มีอยู่ / ทำอยู่</b>
5.1 องค์กรมีวิธีการที่สามารถเชื่อมโยง การจัดการความรู้กับผลการดำเนินการที่สำคัญขององค์กร เช่น ผลลัพธ์ในด้านผู้ใช้บริการ ด้านการพัฒนาองค์กร ฯลฯ	
5.2 องค์กรมีการกำหนดตัวชี้วัดของการจัดการความรู้โดยเฉพาะ	
5.3 จากตัวชี้วัดในข้อ 5.2 องค์กรสร้างความสมดุลระหว่างตัวชี้วัดที่สามารถตีค่าเป็นตัวเลขได้ง่าย (เช่น ต้นทุนที่ลดได้ ฯลฯ) กับตัวชี้วัดที่ตีค่าเป็นตัวเลขได้ยาก (เช่น ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ การตอบสนองผู้ใช้บริการได้เร็วขึ้น การพัฒนาบุคลากร ฯลฯ )	
5.4 องค์กรมีการจัดสรรทรัพยากรให้กับกิจกรรมต่างๆ ที่มีส่วนสำคัญที่ทำให้ฐานความรู้ขององค์กรเพิ่มพูนขึ้น	
ผู้ทบทวน / ผู้อนุมัติ : ..... (CKO / ผู้บริหาร ระดับสูงสุด)	

**ถ้าใช้วิธีอื่นๆ** ในการประเมินองค์กรตนเองเรื่องการจัดการความรู้ (เป็นวิธีอื่นๆที่องค์กรมีความเข้าใจ หรือได้มีการจัดทำมาแล้ว) และเมื่อประเมินแล้วให้ระบุรายละเอียดลงในแบบฟอร์ม 10 ดังนี้

แบบฟอร์มที่ 10 รายงานผลการประเมินองค์การตนเองเรื่องการจัดการความรู้ (กรณีใช้วิธีอื่นๆ)	
ชื่อหน่วยงาน.....	
วันที่ประเมิน .....หน้าที่.../...	
หัวข้อที่ประเมินองค์การตนเองเรื่องการจัดการความรู้	ผลการประเมิน (สิ่งที่มีอยู่/ทำอยู่)
ผู้ทบทวน / ผู้อนุมัติ : ..... (CKO / ผู้บริหาร ระดับสูงสุด)	

4.9 จากแบบฟอร์ม 5-9 หรือ 10 ให้นำข้อมูลที่ได้จากการประเมินองค์การตนเอง มาใช้ในการกำหนดกิจกรรมและรายละเอียดต่างๆ ในแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) ในแบบฟอร์ม 11 และ 12

4.10 เพื่อให้การจัดทำแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) มีประสิทธิภาพมากขึ้น ให้องค์กรประเมิน **ปัจจัยแห่งความสำเร็จ** (Key Success Factor) สำหรับการวางระบบการจัดการความรู้ และการนำระบบไปปฏิบัติ แล้วให้องค์กรระบุ **มา 5 ปัจจัยหลัก** เพื่อใช้เป็นบรรทัดฐานการจัดทำแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) ให้สามารถนำระบบไปปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรมภายในหน่วยงาน

4.11 การจัดทำแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) ควรจะพิจารณาการเชื่อมโยงกับข้อเสนอการเปลี่ยนแปลง (Blueprint for Change) ตามประเด็นยุทธศาสตร์ ที่ได้ปฏิบัติตามข้อเสนอไปแล้ว หรือที่อยู่ในช่วงกำลังปฏิบัติ ซึ่งองค์กรได้คัดเลือกไว้ในแผนปี งบประมาณ พ.ศ. 2548 เช่น

4.11.1 KM Team ต้องประกอบด้วยใคร ตำแหน่งงานใด หน่วยงานใด เพื่อมาช่วยในการทำตามเป้าหมาย KM ที่เลือกไว้ ก็ควรจะเชื่อมโยงกับหัวข้อเรื่อง **การจัดแบ่งงานและหน้าที่** เพื่อให้เป็นหน่วยงานหนึ่งของแผนผังโดยรวมขององค์กร

4.11.2 ถ้าเรื่องใดต้องได้รับความรู้จากการฝึกอบรม ก็ควรจะเชื่อมโยงกับหัวข้อ บุคลากร

4.11.3 ถ้าเรื่องใดต้องการใช้เทคโนโลยี เช่น ด้าน IT ก็ควรจะเชื่อมโยงกับหัวข้อเทคโนโลยี

4.12 การจัดทำแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) ควรจะกำหนดวันเวลาเพิ่มเติมในเรื่องต่อไปนี้ไว้ด้วย

4.12.1 วันเวลาที่ผู้บริหารระดับสูงสุด, CKO และทีมงาน KM ประชุมทบทวนร่วมกันเป็นช่วงระยะเวลาตามความเหมาะสมภายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2549

4.12.2 วันเวลานัดที่ปรึกษาเข้าติดตามผลการดำเนินงานตาม KM Action Plan โดย ส่วนราชการและจังหวัด จะต้องจัดเตรียมเนื้อหาเพื่อนำเสนอที่ปรึกษาถึงความคืบหน้าของผลงานเป็นระยะตามความเหมาะสมภายใน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2549

#### **แบบฟอร์ม สำหรับใช้จัดทำแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan)**

- จากแบบฟอร์ม 5-9 หรือ 10 ให้นำข้อมูลที่ได้จากการประเมินองค์กรตนเอง และการกำหนดปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Key Success Factor) มาใช้ในการกำหนดกิจกรรมและรายละเอียดต่างๆ ในแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) ในแบบฟอร์ม 10 และ 11 ตามลำดับ
- แบบฟอร์ม 11 เป็นแผนการจัดการความรู้ ในส่วนของการกำหนดกระบวนการจัดการความรู้ (KM Process) เพื่อให้การจัดทำจัดการความรู้ขององค์กรดำเนินไปอย่างมีระบบ
- แบบฟอร์ม 12 เป็นแผนการจัดการความรู้ ในส่วนของการกำหนดปัจจัยแวดล้อมภายในองค์กร ที่จะทำให้การจัดการความรู้เกิดขึ้นได้และมีความยั่งยืน โดยใช้กระบวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process) เพื่อให้กระบวนการจัดการความรู้ มีชีวิตหมุนต่อไปได้อย่างต่อเนื่อง

แบบฟอร์ม 11 – แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) : กระบวนการจัดการความรู้ (KM Process)

ชื่อหน่วยงาน : .....

เป้าหมาย KM (Desired State) : .....

หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม : .....

ลำดับ	กิจกรรม	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	เครื่องมือ/อุปกรณ์	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ
1	การบ่งชี้ความรู้								
2	การสร้างและแสวงหาความรู้								
3	การจัดความรู้ให้เป็นระบบ								
4	การประมวลและกลั่นกรองความรู้								
5	การเข้าถึงความรู้								
6	การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้								
7	การเรียนรู้								

ผู้ทบทวน/อนุมัติ : นายกรม นวัตกรรม (CKO / ผู้บริหารระดับสูงสุด)

**แบบฟอร์ม 12 – แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) : กระบวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process)**

ชื่อหน่วยงาน : .....

เป้าหมาย KM (Desired State) : .....

หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม : .....

ลำดับ	กิจกรรม	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	เครื่องมือ/อุปกรณ์	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ
1	การเตรียมการและปรับเปลี่ยนพฤติกรรม								
2	การสื่อสาร								
3	กระบวนการและเครื่องมือ								
4	การเรียนรู้								
5	การวัดผล								
6	การยกย่องชมเชยและการให้รางวัล								

ผู้ทบทวน/อนุมัติ : นายกรม นวัตกรรม (CKO / ผู้บริหารระดับสูงสุด)

เมื่อจัดทำแผนการจัดการความรู้ (Km Action Plan) ตามแบบฟอร์ม 11 -12 เรียบร้อยแล้ว ให้องค์กรจัดทำ

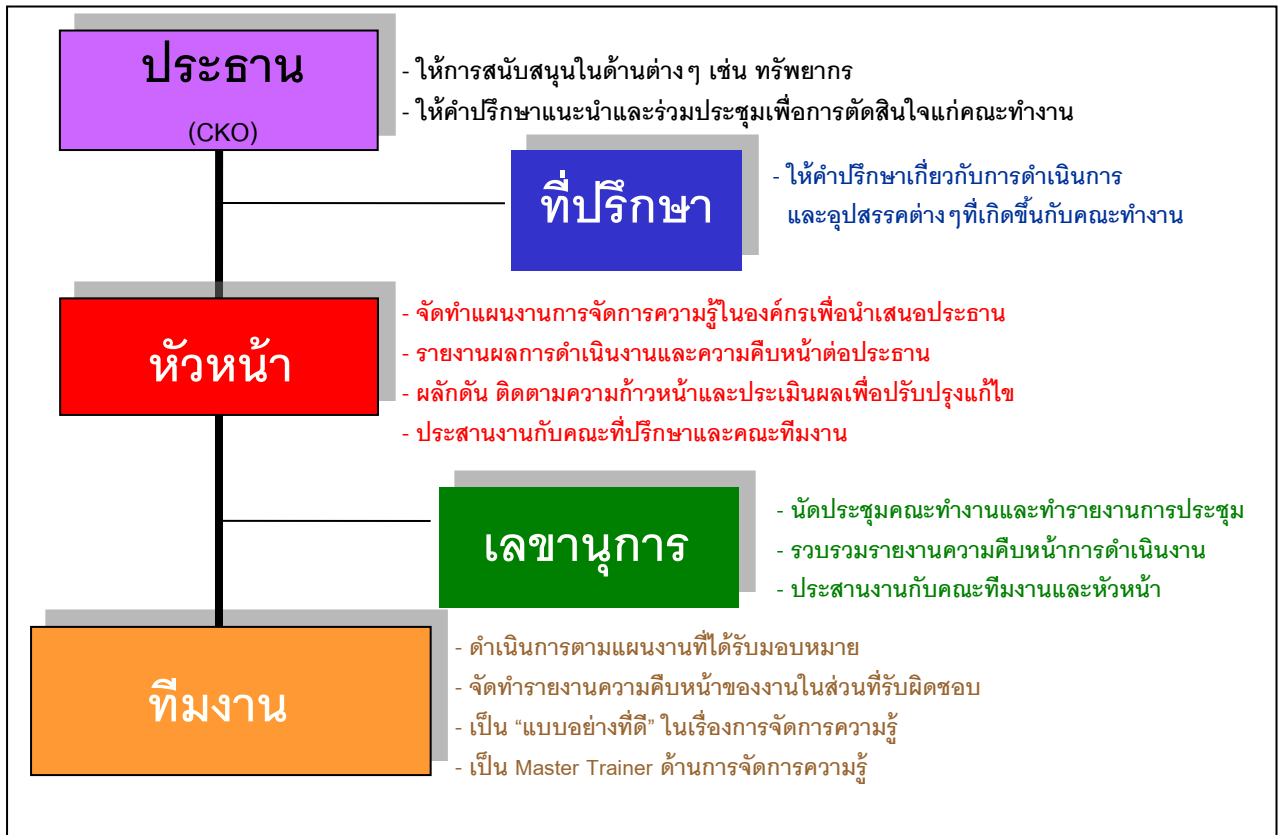


แบบฟอร์ม 13 เพื่อสรุปงบประมาณการดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้ ดังนี้

แบบฟอร์ม 13 สรุปงบประมาณการดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้														
ชื่อหน่วยงาน.....														
เป้าหมาย KM (Desired State) :.....														
หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม : .....														
ลำดับ	กิจกรรมตามแผนการจัดการ ความรู้	งบประมาณ (บาท)	ปี พ.ศ.2549					ปี พ.ศ. ....						
ผู้ทบทวน / ผู้อนุมัติ : ..... (CKO / ผู้บริหารระดับ														
สูงสุด)														

## บทที่ 5 : การกำหนดโครงสร้างทีมงาน KM

### โครงสร้างทีมงาน KM



1. การประกาศแต่งตั้งโครงสร้างทีมงาน KM ขอให้ระบุถึง ชื่อ-นามสกุล, ตำแหน่งงาน และหน่วยงานที่สังกัดอยู่ตามผังองค์กรปัจจุบัน พร้อมด้วยรายละเอียดหน้าที่และความรับผิดชอบของทุกตำแหน่ง
2. ทีมงาน KM ที่ต้องดำเนินการตามเป้าหมาย KM ที่เลือกไว้ ควรจะเชื่อมโยงกับหัวข้อเรื่อง การจัดแบ่งงานและหน้าที่ ใน Blueprint for Change เพื่อให้เป็นหน่วยงานหนึ่งของแผนผังโดยรวมขององค์กร
3. การพิจารณาโครงสร้างทีมงาน KM เพื่อจะมีบุคลากรที่ต้องเกี่ยวข้อง และ/หรือ มีส่วนที่ต้องสนับสนุนต่อการดำเนินการตามเป้าหมาย KM ที่เลือกไว้ให้บรรลุผลสำเร็จตามแผนนั้น มีกลุ่มบุคลากรที่ควรพิจารณาดังนี้คือ
  - 3.1. ผู้บริหารระดับสูงสุด จะต้องมีส่วนร่วมในการกำหนดโครงสร้างทีมงาน KM
  - 3.2. หน่วยงานเจ้าของกระบวนการตามเป้าหมาย KM (Work Process Owner) ควรประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานนั้น, ผู้รับผิดชอบกระบวนการนั้น
  - 3.3. หน่วยข้ามสายงาน (Cross Functional Unit) ที่ต้องเกี่ยวข้อง และ/หรือมีส่วนที่ต้องสนับสนุนต่อการดำเนินการตามเป้าหมาย KM เช่น หน่วยงาน IT, ทรัพยากรบุคคล, สื่อสาร/ประชาสัมพันธ์, หน่วย

พิจารณาภาพรวมค่าใช้จ่ายขององค์กร ฯลฯ ควรประกอบด้วย ผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานนั้น, ตัวแทนผู้รับผิดชอบหน่วยงาน

3.4. หน่วยงาน /บุคคลอื่นๆ ที่เหมาะสม และผู้บริหารระดับสูงสุดต้องการมอบหมาย

4. กรณีที่การจัดการความรู้ขององค์กร มีความจำเป็นและสามารถจะจัดสรรงบประมาณได้ เพื่อจะนำเทคโนโลยีด้าน IT มาใช้ ควรจะมีหน่วยงาน IT เข้าร่วมทีมงาน KM ด้วย