

แผนการจัดการความรู้ในองค์กรเทศบาลตำบลแม่เอย (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ -๒๕๖๖)



จัดทำโดย
งานกาารเจ้าหน้าที่ สำนักปลัดเทศบาล
และคณะทำงานการจัดการองค์ความรู้ในองค์กรของเทศบาลตำบลแม่เอย
(Knowledge Management : KM)

คำนำ

เทศบาลตำบลแม่อาว ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการความรู้ เพื่อนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาทักษะ ความรู้ความสามารถของบุคลากรในองค์กร ให้สามารถเข้าถึงความรู้และนำมาพัฒนาตนเองและการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้แต่งตั้งคณะทำงานการจัดทำแผนการจัดการความรู้เพื่อให้มีหน้าที่ดำเนินการจัดทำแผนการจัดการความรู้ของเทศบาลตำบลแม่อาวให้เกิดขึ้นเป็นรูปธรรม โดยใช้เป็นกรอบในการดำเนินงานในระยะเวลา ๓ ปี (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ -๒๕๖๖) โดยมุ่งหวังเป็นอย่างยิ่งว่าแผนการจัดการองค์ความรู้ฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อส่วนราชการของเทศบาลตำบลแม่อาว เพื่อนำไปสู่สัมฤทธิ์ผลในการดำเนินงานของหน่วยงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

บทนำ

ตามพระราชพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๑๑ กำหนดไว้ว่า ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว เหมาะสมกับสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
บทนำ	
ข้อมูลทั่วไปของเทศบาล	๑
ความรู้เกี่ยวกับการจัดการองค์ความรู้	๓
การประเมินตนเองด้านการจัดการความรู้	๙
แผนการจัดการความรู้ของเทศบาลตำบลแม่ฮ้อย	๙
- การกำหนดขอบเขต KM (KM Focus Area)	๑๐
- การกำหนดเป้าหมาย KM (Desired State)	๑๐
- แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan)	๑๐
- ตารางการจัดการความรู้ของเทศบาลตำบลแม่ฮ้อย	๑๑

๑. ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลแม่ฮ้อย

เทศบาลตำบลแม่ฮ้อย ได้เปลี่ยนแปลงฐานะจากสุขาภิบาลแม่ฮ้อยเป็นเทศบาลตำบลแม่ฮ้อยเมื่อวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๔๒ ตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะสุขาภิบาล เป็นเทศบาลตำบล พ.ศ. ๒๕๔๒ มีพื้นที่ ๔๐ ตารางกิโลเมตร แบ่งโครงสร้างส่วนราชการภายใน ประกอบด้วย

(๑) สำนักปลัดเทศบาล

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ งานราชการทั่วไปของเทศบาล งานเลขานุการของนายก เทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี และเลขานุการนายกเทศมนตรี งานกิจการสภาเทศบาล การบริหารงานบุคคลของพนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง งานสวัสดิการสังคม งานสังคมสงเคราะห์ งานพัฒนาคุณภาพชีวิต เด็ก สตรี ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส งานกิจการขนส่ง งานส่งเสริมการท่องเที่ยว งานส่งเสริมการเกษตร งานการพาณิชย์ งานส่งเสริมและพัฒนาอาชีพ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานเทศกิจ งานรักษาความสงบเรียบร้อย งานจราจร งานวิเทศสัมพันธ์ งานประชาสัมพันธ์ งานส่งเสริมและพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ งานนิติการ งานคุ้มครองดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติ งานสิ่งแวดล้อม และราชการที่มีได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของกอง สำนัก หรือส่วนราชการใดในเทศบาลเป็นการเฉพาะ รวมทั้งกำกับและเร่งรัดการปฏิบัติราชการของส่วนราชการในเทศบาลให้เป็นไปตามนโยบาย แนวทาง และแผนการปฏิบัติราชการของเทศบาล งานบริการข้อมูล สถิติ ช่วยเหลือให้คำแนะนำทางวิชาการ งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

(๒) กองคลัง

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ งานการจ่ายเงิน การรับเงิน การจัดเก็บภาษี ค่าธรรมเนียม และการพัฒนารายได้ งานสรุปผล สถิติการจัดเก็บภาษี ค่าธรรมเนียม งานนำส่งเงิน การเก็บรักษาเงินและเอกสารทางการเงิน งานการตรวจสอบใบสำคัญ ฎีกาทุกประเภท งานการจัดทำบัญชี งานตรวจสอบบัญชีทุกประเภท งานเกี่ยวกับเงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทน เงินบำเหน็จ บำนาญ และเงินอื่นๆ งานจัดทำหรือช่วยจัดทำงบประมาณและเงินนอกงบประมาณ งานเกี่ยวกับสถานะการเงินการคลัง งานการจัดสรรเงินต่างๆ งานทะเบียนคุมเงินรายได้และรายจ่ายต่าง ๆ งานควบคุมการเบิกจ่ายเงิน งานทำงบทดลองประจำปีและประจำปี งานเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง จัดหา งานทะเบียนคุม งานการจำหน่าย พัสดุ ครุภัณฑ์ และทรัพย์สินต่าง ๆ งานเกี่ยวกับเงินประกันสัญญาทุกประเภท งานบริการข้อมูล สถิติ ช่วยเหลือให้คำแนะนำทางวิชาการด้านการเงินการคลัง การบัญชี การพัสดุและทรัพย์สิน งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

(๓) กองช่าง

มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับ งานสำรวจ งานออกแบบและเขียนแบบ งานประมาณราคา งานจัดทำราคากลาง งานจัดทำข้อมูลทางด้านวิศวกรรมต่าง ๆ งานจัดเก็บและทดสอบคุณภาพวัสดุ งานจัดทำทะเบียนประวัติโครงสร้างพื้นฐาน อาคาร สะพาน คลอง แหล่งน้ำ งานติดตั้งซ่อมบำรุงระบบไฟส่องสว่างและไฟสัญญาณจราจร งานปรับปรุงภูมิทัศน์ งานผังเมืองตามพระราชบัญญัติการผังเมือง งานการควบคุมอาคารตามระเบียบกฎหมาย งานตรวจสอบการก่อสร้าง งานจัดทำแผนปฏิบัติงานการก่อสร้างและซ่อมบำรุงประจำปี งานควบคุมการก่อสร้างและซ่อมบำรุง งานจัดทำประวัติ ติดตาม ควบคุมการปฏิบัติงานเครื่องจักรกล งานจัดทำ ทะเบียนประวัติการใช้เครื่องจักรกลและยานพาหนะ งานแผนการบำรุงรักษาเครื่องจักรกลและยานพาหนะ งานเกี่ยวกับการประปา งานเกี่ยวกับการช่างสุขาภิบาล งานช่วยเหลือสนับสนุนเครื่องจักรกล งานช่วยเหลือสนับสนุนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานช่วยเหลือสนับสนุนด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม งานจัดทำทะเบียนควบคุมการจัดซื้อ เก็บรักษา การเบิกจ่ายวัสดุ อุปกรณ์ อะไหล่ น้ำมันเชื้อเพลิง งานบริการข้อมูล สถิติช่วยเหลือให้คำแนะนำทางวิชาการด้านวิศวกรรมต่าง ๆ งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

(๔) กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับ งานการศึกษา ค้นคว้า วิจัย วิเคราะห์และจัดทำแผนงานด้านสาธารณสุข งานส่งเสริมสุขภาพ งานป้องกันเฝ้าระวังและควบคุมโรคติดต่อและโรคไม่ติดต่อ งานสุขาภิบาลในสถานประกอบการ งานสุขาภิบาลชุมชน งานอนามัยสิ่งแวดล้อม งานคุ้มครองผู้บริโภค งานให้บริการด้านสาธารณสุข งานเภสัชกรรม งานพยาธิวิทยา งานรังสีวิทยา งานวิชาการทางการแพทย์ งานวิเคราะห์ทางวิทยาศาสตร์ งานการแพทย์ งานการแพทย์ฉุกเฉิน งานรักษาพยาบาล งานศูนย์บริการสาธารณสุข งานโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล งานบริหารสาธารณสุข งานส่งเสริมป้องกันควบคุมโรค งานเวชปฏิบัติครอบครัว งานหลักประกันสุขภาพ งานมาตรฐานและคุณภาพหน่วยบริการ งานยุทธศาสตร์สาธารณสุข งานกฎหมายสาธารณสุข งานแพทย์แผนไทย งานส่งเสริมสนับสนุนการแพทย์แผนไทย งานกายภาพและอาชีวบำบัด งานฟื้นฟูสมรรถภาพและจิตใจผู้ป่วย งานทันตสาธารณสุข งานบริการรักษาความสะอาด งานบริการและพัฒนาระบบจัดการมูลฝอย งานบริหารจัดการสิ่งปฏิกูล งานส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส งานอาสาสมัครสาธารณสุข งานป้องกันและบำบัดการติดสารเสพติด งานสัตว์แพทย์ งานศึกษา ค้นคว้า วิจัย วิเคราะห์ กำหนดมาตรการและแผนดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม การประเมินผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม การเฝ้าระวังและตรวจสอบคุณภาพสิ่งแวดล้อม งานส่งเสริมสนับสนุนด้านสิ่งแวดล้อม งานจัดทำและพัฒนาระบบฐานข้อมูลด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม งานรณรงค์และการฝึกอบรมสร้างจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อม งานวางแผนและจัดทำแผนดำเนินงานด้านการเฝ้าระวัง ควบคุมมลพิษทางน้ำ อากาศ และเสียง งานเฝ้าระวัง บำบัด ตรวจสอบคุณภาพน้ำ อากาศ ของเสีย และสารอันตรายต่างๆ งานบริการข้อมูล สถิติ ช่วยเหลือให้คำแนะนำทางวิชาการ งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

(๕) กองการศึกษา

มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับ งานบริหารการศึกษา งานพัฒนาการศึกษา ทั้งการศึกษาในระบบการศึกษา การศึกษานอกระบบการศึกษา และการศึกษาตามอัธยาศัย เช่น การจัดการศึกษาปฐมวัย อนุบาลศึกษา ปฐมศึกษา มัธยมศึกษา และอาชีวศึกษา งานบริหารวิชาการด้านการศึกษา งานโรงเรียน งานกิจการนักเรียน งานการศึกษาปฐมวัย งานขยายโอกาสทางการศึกษา งานฝึกและส่งเสริมอาชีพ งานห้องสมุด งานพิพิธภัณฑ์ งานเครือข่ายทางการศึกษา งานศึกษานิเทศ งานส่งเสริมคุณภาพและมาตรฐานหลักสูตร งานพัฒนาสื่อเทคโนโลยีและนวัตกรรมทางการศึกษา งานการศาสนา งานบำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น งานการกีฬาและนันทนาการ งานกิจกรรมเด็กเยาวชน และการศึกษานอกโรงเรียน งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานส่งเสริมสวัสดิการสวัสดิภาพและกองทุนเพื่อการศึกษา งานบริหารงานบุคคลของพนักงานครู บุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้าง และพนักงานจ้าง สังกัดสถานศึกษาและศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก กรณียังไม่จัดตั้งกองการเจ้าหน้าที่ งานบริการข้อมูล สถิติ ช่วยเหลือให้คำแนะนำทางวิชาการ งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

๖. หน่วยตรวจสอบภายใน

มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับ งานจัดทำแผนการตรวจสอบภายในประจำปี งานการตรวจสอบความถูกต้องและเชื่อถือได้ของเอกสารการเงิน การบัญชี เอกสารการรับการจ่ายเงินทุกประเภท ตรวจสอบการเก็บรักษาหลักฐานการเงิน การบัญชี งานตรวจสอบการสรรหาพัสดุและทรัพย์สิน การเก็บรักษาพัสดุ และทรัพย์สิน งานตรวจสอบการทำประโยชน์จากทรัพย์สินของเทศบาล งานตรวจสอบ ติดตามและการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงาน โครงการให้เป็นไปตามนโยบาย วัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและประหยัด งานวิเคราะห์และประเมินความมีประสิทธิภาพ ประหยัด คุ่มค่าในการใช้ทรัพยากรของส่วนราชการต่าง ๆ งานประเมินการควบคุมภายในของหน่วยรับตรวจ งานรายงานผลการตรวจสอบภายใน งานบริการข้อมูล สถิติ ช่วยเหลือให้คำแนะนำแนวทางแก้ไข ปรับปรุงการปฏิบัติงานแก่หน่วยรับตรวจและผู้เกี่ยวข้อง งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

๒. ความรู้เกี่ยวกับการจัดการองค์ความรู้

สืบเนื่องจากพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๑๑ กำหนดไว้ว่า “ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่างๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเหมาะสมต่อสถานการณ์รวม ทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัด ให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน”

เทศบาลตำบลแม่เอย ได้ตระหนักถึงความสำคัญในการปฏิบัติราชการตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี จึงมีการนำระบบการจัดการความรู้ (Knowledge Management) มาใช้ ซึ่งระบบดังกล่าวจะเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างความรู้อย่างเป็นระบบ อีกทั้งยังเป็นการแก้ปัญหาให้กับองค์กร อันเนื่องมาจากการกระจุกองค์ความรู้ที่อยู่เพียงตัวบุคคลเท่านั้น นอกจากนี้มีงานวิจัยที่พบว่า “ความรู้ที่ใช้ในการทำงานส่วนใหญ่ (ร้อยละ ๗๐ - ๘๐) เป็นความรู้ฝังลึก ซึ่งเป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์” โดยการจัดการความรู้นี้ จะมุ่งเน้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในองค์ความรู้ที่สำคัญที่จะมีผลต่อการปฏิบัติราชการให้เป็นไปอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพโดยสามารถส่งผลกระทบต่อความสามารถขององค์กรยั่งยืนต่อไป

๒.๑ การจัดการความรู้

การจัดการความรู้ในองค์กร หมายถึง การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด โดยที่ความรู้มี ๒ ประเภท คือ

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

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

๒.๒ แนวทางการจัดการความรู้ในองค์กร

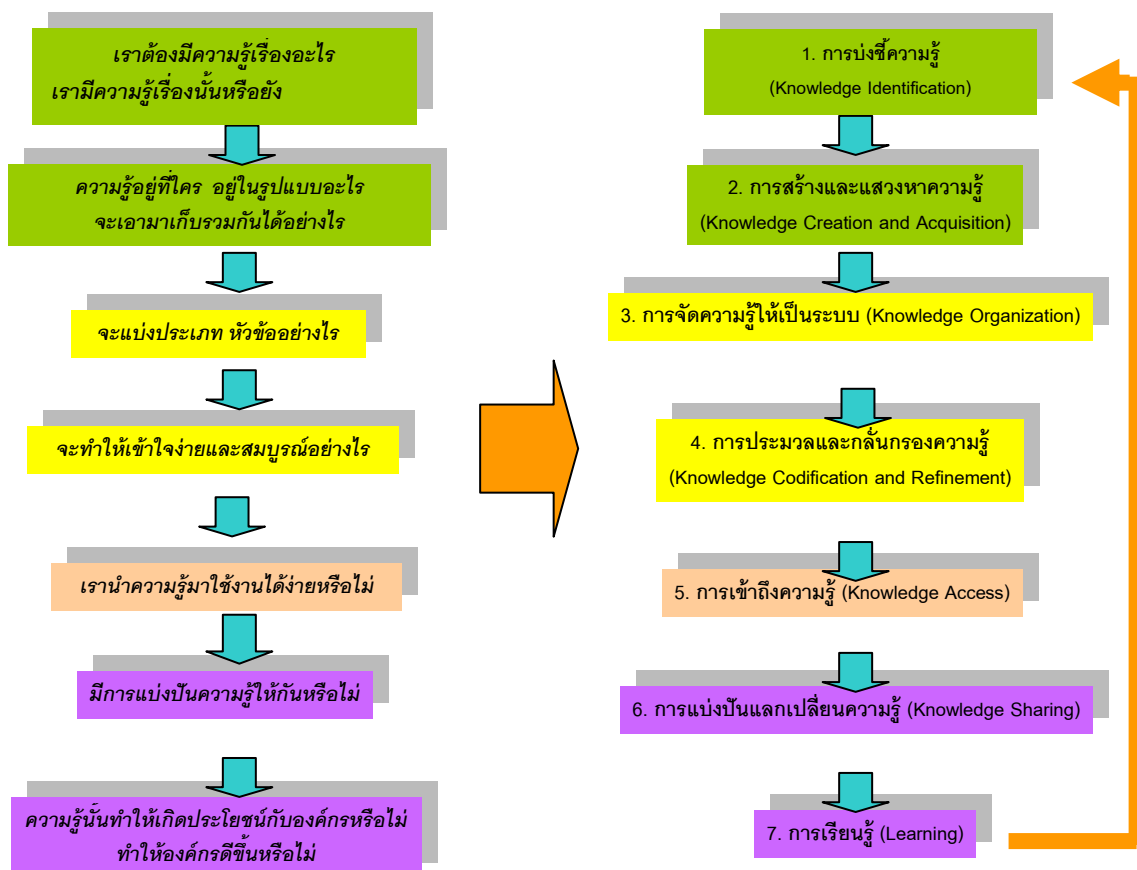
เนื่องจากการจัดการความรู้ในแต่ละองค์กรอาจมีแนวทางและขั้นตอนการดำเนินงานที่แตกต่างกันไปในที่นี้ จึงจะขอกล่าวถึงแนวทางและขั้นตอนการจัดการความรู้ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดทำแผนการจัดการความรู้ของเทศบาลตำบลแม่เอย ต่อไป ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

๒.๒.๑) แนวทางการจัดการความรู้ของสำนักงาน ก.พ.ร.

จากคู่มือการจัดทำแผนการจัดการความรู้ที่จัดทำโดยสำนักงาน ก.พ.ร. ได้กล่าวถึงแนวทางการจัดทำแผนการจัดการความรู้ซึ่งได้นำแนวคิดเรื่องกระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process) และกระบวนการบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process) มาประยุกต์ใช้ในการจัดทำแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) ซึ่งในแต่ละกระบวนการมีรายละเอียดดังนี้

กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process)

กระบวนการจัดการความรู้เป็นกระบวนการหนึ่งที่จะช่วยให้องค์กรเข้าใจถึงขั้นตอนที่ทำให้เกิดกระบวนการจัดการความรู้ หรือพัฒนาการของความรู้ที่จะเกิดขึ้นภายในองค์กร ประกอบด้วย ๗ ขั้นตอนข้างต้น (ดังภาพที่ ๒) ซึ่งประกอบด้วย ๒ ส่วนหลัก กล่าวคือ ในส่วนของการวิเคราะห์องค์ความรู้ที่จำเป็นและการถ่ายทอดองค์ความรู้ ซึ่งเป็นการประมวล และกลั่นกรองความรู้ที่เป็นความรู้เดิมจากตัวบุคคล และการสร้างความรู้ใหม่ โดยให้มีลักษณะผสมผสาน สร้างสรรค์ ถ่ายทอด แลกเปลี่ยน และปรับปรุงให้เป็นมาตรฐานในรูปแบบของเอกสาร เมื่อได้ความรู้ที่ต้องการแล้วต้องมีการเก็บรวบรวมอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ผู้ที่ต้องการใช้ประโยชน์จากความรู้เข้าถึงได้ง่าย และสะดวก ตลอดจนเป็นการแบ่งปันความรู้ เพื่อนำไปสู่การเรียนรู้ใหม่ๆ ของบุคลากร



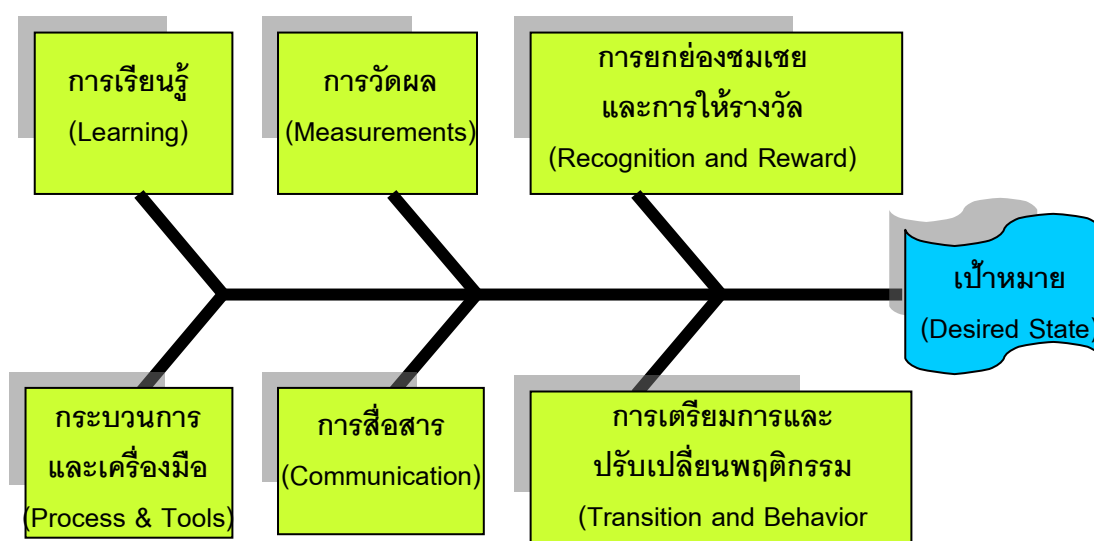
ภาพที่ ๒ กระบวนการจัดการความรู้ของสำนักงาน ก.พ.ร.
ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.)

กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process) เป็นกระบวนการแบบหนึ่งที่จะช่วยให้องค์กรเข้าใจถึงขั้นตอนที่ทำให้เกิดกระบวนการจัดการความรู้ หรือพัฒนาการของความรู้ที่จะเกิดขึ้นภายในองค์กร ประกอบด้วย ๗ ขั้นตอน ดังนี้

- ๑) การบ่งชี้ความรู้ – เช่นพิจารณาว่า วิสัยทัศน์/ พันธกิจ/ เป้าหมาย คืออะไร และเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เราจำเป็นต้องรู้อะไร , ขณะนี้เรามีความรู้อะไรบ้าง, อยู่ในรูปแบบใด, อยู่ที่ใคร
- ๒) การสร้างและแสวงหาความรู้ – เช่นการสร้างความรู้ใหม่, แสวงหาความรู้จากภายนอก, รักษาความรู้เก่า, กำจัดความรู้ที่ใช้ไม่ได้แล้ว
- ๓) การจัดความรู้ให้เป็นระบบ - เป็นการวางโครงสร้างความรู้ เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเก็บความรู้ อย่างเป็นระบบในอนาคต
- ๔) การประมวลและกลั่นกรองความรู้ – เช่นปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐาน, ใช้ภาษาเดียวกัน, ปรับปรุงเนื้อหาให้สมบูรณ์

- ๕) การเข้าถึงความรู้ – เป็นการทำให้ผู้ใช้ความรู้เข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่ายและสะดวก เช่น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT), Web board ,บอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น
- ๖) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ – ทำได้หลายวิธีการ โดยกรณีเป็น Explicit Knowledge อาจจัดทำเป็น เอกสาร, ฐานความรู้, เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือกรณีเป็น Tacit Knowledge อาจจัดทำเป็น ระบบ ทีมข้ามสายงาน, กิจกรรมกลุ่มคุณภาพและนวัตกรรม, ชุมชนแห่งการเรียนรู้, ระบบพี่เลี้ยง, การสับเปลี่ยนงาน, การยืมตัว, เวทีแลกเปลี่ยนความรู้ เป็นต้น
- ๗) การเรียนรู้ – ควรทำให้การเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของงาน เช่น เกิดระบบการเรียนรู้จาก สร้างองค์ความรู้>นำความรู้ไปใช้>เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่ และหมุนเวียนต่อไปอย่างต่อเนื่อง

กระบวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process)



ภาพที่ ๓ กระบวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงของสำนักงาน ก.พ.ร.

ที่มา : Robert Osterhoff อ้างตามสำนักงาน ก.พ.ร.

กระบวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process) เป็นกรอบความคิดแบบหนึ่งเพื่อให้องค์กรที่ต้องการจัดการความรู้ภายในองค์กร ได้มุ่งเน้นถึงปัจจัยแวดล้อมภายในองค์กร ที่จะมีผลกระทบต่อการจัดการความรู้ ประกอบด้วย ๖ องค์ประกอบ ดังนี้

๑. การเตรียมการและปรับเปลี่ยนพฤติกรรม - เช่น กิจกรรมการมีส่วนร่วมและสนับสนุนจากผู้บริหาร (ที่ทุกคนมองเห็น), โครงสร้างพื้นฐานขององค์กร, ทีม/ หน่วยงานที่รับผิดชอบ, มีระบบการติดตามและประเมินผล , กำหนดปัจจัยแห่งความสำเร็จชัดเจน
๒. การสื่อสาร - เช่น กิจกรรมที่ทำให้ทุกคนเข้าใจถึงสิ่งที่องค์กรจะทำ, ประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับทุกคน, แต่ละคนจะมีส่วนร่วมได้อย่างไร
๓. กระบวนการและเครื่องมือ - ช่วยให้การค้นหา เข้าถึง ถ่ายทอด และแลกเปลี่ยนความรู้สะดวกรวดเร็วขึ้น โดยการเลือกใช้กระบวนการและเครื่องมือ ขึ้นกับชนิดของความรู้, ลักษณะขององค์กร (ขนาด, สถานที่ตั้ง ฯลฯ), ลักษณะการทำงาน, วัฒนธรรมองค์กร, ทรัพยากร
๔. การเรียนรู้ - เพื่อสร้างความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญและหลักการของการจัดการความรู้ โดยการเรียนรู้ต้องพิจารณาถึง เนื้อหา, กลุ่มเป้าหมาย, วิธีการ, การประเมินผลและปรับปรุง

๕. การวัดผล - เพื่อให้ทราบว่าการดำเนินการได้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่, มีการนำผลของการวัดมาใช้ในการปรับปรุงแผนและการดำเนินการให้ดีขึ้น, มีการนำผลการวัดมาใช้ในการสื่อสารกับบุคลากรในทุกระดับให้เห็นประโยชน์ของการจัดการความรู้ และการวัดผลต้องพิจารณาด้วยว่าจะวัดผลที่ขึ้นตอนไหน ได้แก่ วัดระบบ (System), วัดที่ผลลัพธ์ (Out put) หรือวัดที่ประโยชน์ที่จะได้รับ (Out come)
๖. การยกย่องชมเชยและให้รางวัล - เป็นการสร้างแรงจูงใจให้เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและการมีส่วนร่วมของบุคลากรในทุกระดับ โดยข้อควรพิจารณาได้แก่ ค้นหาความต้องการของบุคลากร, แรงจูงใจระยะสั้นและระยะยาว, บูรณาการกับระบบที่มีอยู่, ปรับเปลี่ยนให้เข้ากับกิจกรรมที่ทำในแต่ละช่วงเวลา

จากกระบวนการบริหารจัดการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมจะเป็นผลสำเร็จได้จำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากผู้ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนได้รับการส่งเสริม สนับสนุน จากผู้บริหาร ไม่ว่าจะเป็นทรัพยากรงบประมาณ สถานที่ ในการสร้างองค์ความรู้ให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย มีการวัดผล สรุปผลเพื่อการปรับปรุงแนวทางการดำเนินงานให้ดีขึ้น ทั้งนี้ต้องอาศัยการสื่อสารสร้างความเข้าใจกับบุคลากรในสิ่งที่ดำเนินการ เพื่อเกิดความร่วมมือ และเพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกิดนวัตกรรมจากการเรียนรู้ จึงควรจัดให้มีการยกย่องชมเชย และให้รางวัลแก่บุคคล/หน่วยงาน ที่ดำเนินการจัดการความรู้ได้อย่างเป็นเลิศ

นอกจากนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. ยังได้เสนอแนวทางการจัดการความรู้ภายในองค์กรไว้ด้วยกัน ๔ ขั้นตอนหลัก (ดังภาพที่ ๔) ซึ่งในแต่ละขั้นตอนมีรายละเอียดดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ สืบหาความรู้

- การบ่งชี้ความรู้ เช่น พิจารณาว่า วิสัยทัศน์/พันธกิจ/เป้าหมาย คืออะไร และเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เราจำเป็นต้องรู้อะไร , ขณะนี้เรามีความรู้อะไรบ้าง, อยู่ในรูปแบบใด, อยู่ที่ใคร

ขั้นตอนที่ ๒ รวบรวมพัฒนา

- การสร้างและแสวงหาความรู้ เช่นการสร้างความรู้ใหม่, แสวงหาความรู้จากภายนอก, รักษาความรู้เก่า, กำจัดความรู้ที่ใช้ไม่ได้แล้ว

ขั้นตอนที่ ๓ จัดเก็บสังเคราะห์

- การจัดความรู้ให้เป็นระบบ เป็นการวางโครงสร้างความรู้ เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเก็บความรู้ อย่างเป็นระบบในอนาคต

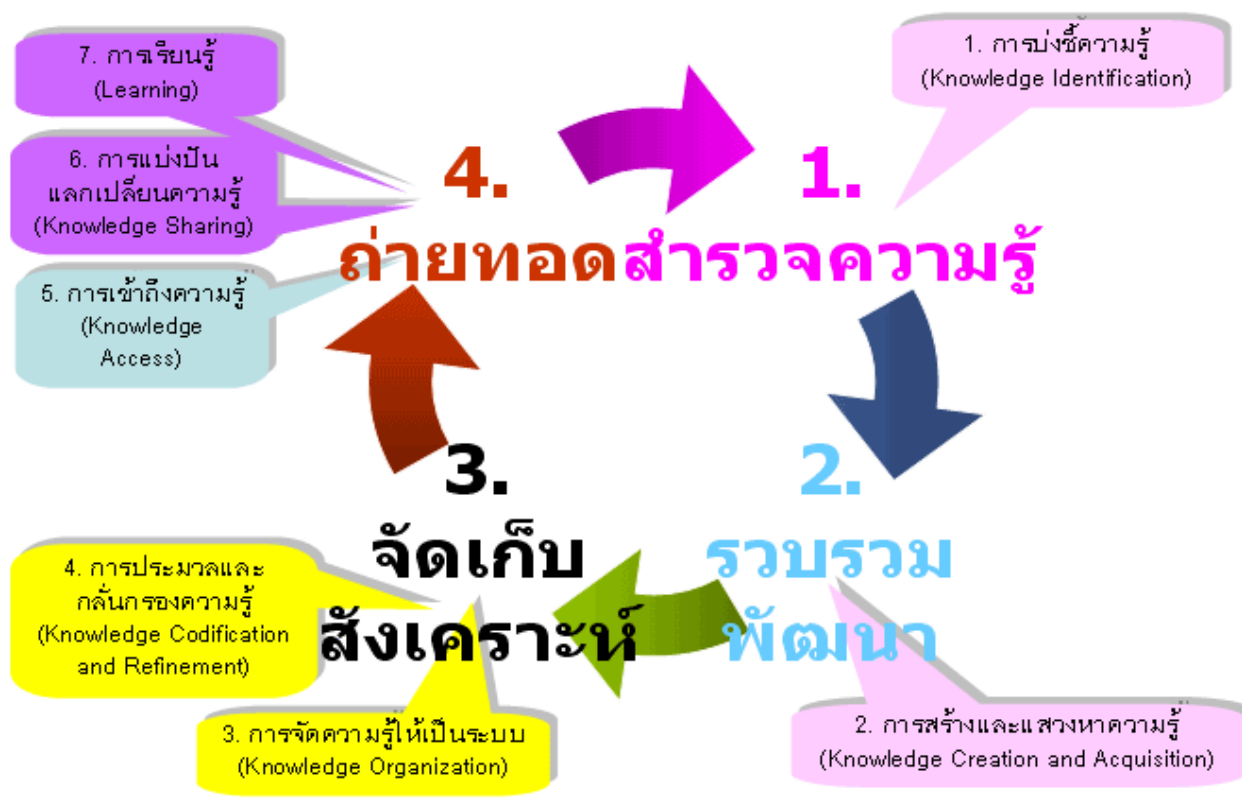
- การประมวลและกลั่นกรองความรู้ เช่นปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐาน, ใช้ภาษาเดียวกัน, ปรับปรุงเนื้อหาให้สมบูรณ์

ขั้นตอนที่ ๔ ถ่ายทอด

- การเข้าถึงความรู้ เป็นการทำให้ผู้ใช้ความรู้เข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่ายและสะดวก เช่น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT), Web board ,บอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

- การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ ทำได้หลายวิธีการ โดยกรณีเป็น Explicit Knowledge อาจจัดทำเป็นเอกสาร, ฐานความรู้, เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือกรณีเป็น Tacit Knowledge อาจจัดทำเป็นระบบ ทีมข้ามสายงาน , กิจกรรมกลุ่มคุณภาพและนวัตกรรม, ชุมชนแห่งการเรียนรู้, ระบบพี่เลี้ยง, การสับเปลี่ยนงาน, การยืมตัว, เวทีแลกเปลี่ยนความรู้ เป็นต้น

- การเรียนรู้ ควรทำให้การเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของงาน เช่นเกิดระบบการเรียนรู้จาก สร้างองค์ความรู้ > นำความรู้ไปใช้ > เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่ และหมุนเวียนต่อไปอย่างต่อเนื่อง



ภาพที่ ๔ แนวทางการจัดการความรู้ในองค์กร

ที่มา : สืบค้นจาก <http://papermanart.blogspot.com/๒๐๑๔/๐๒/blog-post.html>

๒.๒.๒) แนวทางการจัดการความรู้ ยุทธศาสตร์ด้านการจัดการความรู้อยู่ด้วยกัน ๔ ด้าน ได้แก่

- Learning Strategy เป็นการให้ความสำคัญกับกระบวนการเรียนรู้ของบุคลากรทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อเป็นรากฐานที่มั่นคงสำหรับการพัฒนาองค์กรให้กลายเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ตลอดจนการพัฒนาสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ได้

- Integrated Strategy เป็นกระบวนการบูรณาการการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและโครงสร้างพื้นฐานต่างๆ มาช่วยในการบริหารจัดการความรู้โดยเน้นในรูปแบบของความรู้ที่กระจ่างชัด (Explicit knowledge) เฉพาะอย่างยิ่งเน้นในประเด็นของการจัดเก็บความรู้ การแบ่งปันความรู้เพื่อให้สามารถนำความรู้ต่างๆ ที่มีอยู่ ที่สร้างขึ้นใหม่นั้นสามารถกลับมาใช้ประโยชน์ให้กับองค์กรได้อีก ในส่วนนี้จำเป็นต้องมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือสนับสนุน

- Network Strategy เป็นการให้ความสำคัญกับความรู้ที่อยู่ภายนอกองค์กร ไม่ว่าจะเป็นความรู้จากผู้เชี่ยวชาญภายนอก รวมถึงความรู้จากองค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับองค์กร โดยการสร้างความร่วมมือเพื่อก่อให้เกิดกิจกรรมในการถ่ายทอดและบูรณาการความรู้ที่ก่อให้เกิดประโยชน์กับทุกส่วนที่เกี่ยวข้อง

Knowledge Strategy เป็นการบริหารจัดการสร้างและใช้ประโยชน์จากความรู้ภายในองค์กรทั้งในส่วน of ความรู้ทุกรูปแบบ ทั้งที่เป็นความรู้แฝง (Tacit knowledge) และความรู้แบบกระจ่างชัด (Explicit knowledge) ให้ความสำคัญในเรื่องของการสร้างปฏิสัมพันธ์ทางสังคมที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ถ่ายทอดความรู้และแบ่งปันความรู้ระหว่างบุคลากรและหน่วยงานต่างๆ รวมทั้งสร้างและใช้องค์ความรู้ให้เกิดประโยชน์อย่างแท้จริง

สำหรับขั้นตอนการจัดการความรู้ของเทศบาลตำบลแม่เฒ่า ประกอบด้วย ๔ ขั้นตอนหลักซึ่งมีรายละเอียดในแต่ละขั้นตอนมีดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ การถอดความรู้ (Capture Knowledge)

การถอดความรู้ หมายถึง วิธีการในการรวบรวมความรู้ ประสบการณ์ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานจากผู้เชี่ยวชาญในองค์กร ประกอบด้วย ๕ ขั้นตอนย่อย ได้แก่

ขั้นที่ ๑ การกำหนดความรู้

การกำหนดความรู้ หมายถึง การพิจารณาของผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้ เพื่อระบุว่าความรู้อะไรบ้างที่บุคลากรในองค์กรจำเป็นต้องรู้ โดยพิจารณาถึงวิสัยทัศน์ พันธกิจเป้าหมายของหน่วยงาน และเป็นความรู้ซึ่งทำให้บุคลากรสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาตนเอง พัฒนางานให้สามารถบรรลุเป้าหมายได้

ขั้นที่ ๒ การจัดลำดับความสำคัญของความรู้

การจัดลำดับความสำคัญของความรู้ หมายถึง การเรียงลำดับความสำคัญว่าความรู้อะไรบ้างที่จำเป็นมากที่สุดและรองลงไปตามลำดับความสำคัญในการปฏิบัติงาน

ขั้นที่ ๓ การแสวงหาความรู้

การแสวงหาความรู้ หมายถึง การค้นหาจากแหล่งความรู้ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานโดยดำเนินการวิเคราะห์ถึงแหล่งความรู้ที่องค์กรจำเป็นต้องมี และที่มีอยู่เหล่านั้นจะมาจากที่ใดบ้าง

ขั้นที่ ๔ การสกัดความรู้

การสกัดความรู้ หมายถึง การสรุป การประมวล และการกลั่นกรองจากการถอดองค์ความรู้ เช่นการสัมภาษณ์ การสังเกต การสนทนา การประชุม การอภิปราย การบรรยาย การสังเคราะห์เอกสารเป็นต้น หลังจากนั้นนำองค์ความรู้ที่ได้มาสรุปในลักษณะของแผนผังความคิด แผนผังกระบวนการ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ฯลฯ ทั้งนี้โดยคำนึงถึงความสะดวกของผู้นำความรู้ดังกล่าวไปใช้งานเป็นหลัก

ขั้นที่ ๕ การตรวจสอบความถูกต้อง

การตรวจสอบความถูกต้อง หมายถึง วิธีการประเมินความถูกต้อง ความเหมาะสม และความสมบูรณ์ของสารสนเทศ และความรู้ เพื่อลดปัญหาในการทำงานต่างๆ ซึ่งจะถือได้ว่าเป็นความรู้ที่มีคุณค่าต่อการพัฒนางานและพัฒนาองค์กร

ขั้นตอนที่ ๒ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing)

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หมายถึง กระบวนการ หรือกิจกรรมที่สร้างให้เกิดความสัมพันธ์อันก่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจระหว่างผู้เข้าร่วมกิจกรรมในการเรียนรู้ โดยกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มีหลักที่สำคัญ คือ

- ๑) การถ่ายทอดอย่างต่อเนื่อง เป็นความรู้ของบุคคลไปสู่กลุ่ม
- ๒) การถ่ายทอดแบบใกล้ชิด เป็นการเกิดซ้ำของการเรียนรู้ของคณะทำงานหนึ่งไปยังอีกคณะทำงานที่ทำงานคล้ายกัน
- ๓) การถ่ายทอดแบบไกล เป็นการเกิดซ้ำของการเรียนรู้ของคณะทำงานหนึ่งไปยังอีกคณะทำงาน โดยเฉพาะความรู้ที่ฝังลึกและไม่ใช่งานประจำ
- ๔) การถ่ายทอดเชิงกลยุทธ์ เป็นการถ่ายทอดความรู้หลัก เพื่อให้บรรลุถึงภารกิจตามกลยุทธ์
- ๕) การถ่ายทอดจากผู้เชี่ยวชาญ สามารถเกิดขึ้นเมื่อคณะทำงานประสบปัญหาด้านเทคนิค ผู้เชี่ยวชาญในองค์กรสามารถช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้

ทั้งนี้กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จะเกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพสูงสุดก็ต่อเมื่อถูกสนับสนุนด้วยวัฒนธรรมการเรียนรู้ขององค์กรและความไว้วางใจของผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด เพราะการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จะเกิดขึ้นไม่ได้หากบุคลากรไม่เห็นคุณค่าของความรู้ และไม่ไว้วางใจว่าความรู้ที่มาจากเพื่อนร่วมงานจะสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ของตนได้

ขั้นตอนที่ ๓ การนำความรู้ไปใช้ (Knowledge Reuse)

การนำความรู้ไปใช้ หมายถึง ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้นำความรู้ที่ได้จากการถอดความรู้มาประยุกต์บูรณาการใช้ในการปฏิบัติงานของตนอย่างต่อเนื่องในองค์กร ทั้งนี้การนำความรู้ไปใช้มีเป้าหมายสำคัญ คือ องค์กรความรู้สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาคน พัฒนางาน และพัฒนาองค์กร

ขั้นตอนที่ ๔ การจัดเก็บและบำรุงรักษาความรู้ (Knowledge Maintenance)

การจัดเก็บและบำรุงรักษาความรู้ หมายถึง กระบวนการทบทวน ความถูกต้อง ความทันสมัยของความรู้ ก่อนที่จะนำไปไว้ในระบบฐานความรู้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความรู้จากความสำเร็จ เทคนิควิธีการในการแก้ปัญหา ต่างๆ การทบทวนความถูกต้องจะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง สามารถพัฒนาได้จนกลายเป็นภูมิปัญญาของ หน่วยงานได้

๓. การประเมินตนเองด้านการจัดการความรู้

การวิเคราะห์กระบวนการจัดการความรู้ที่มีอยู่

เทศบาลตำบลแม่เอย มีทรัพยากรบุคคลซึ่งในระดับผู้บริหารหลายตำแหน่ง ซึ่งเป็นผู้ที่มีความรู้และ ประสบการณ์ในการทำงานเป็นระยะเวลายาวนาน โดยบุคคลเหล่านี้จะมีความรู้ที่สั่งสมอยู่ในตัวเรียกว่า ประสบการณ์ในการทำงาน แต่ยังขาดการถ่ายทอดความรู้ที่แฝงอยู่เฉพาะตัวบุคคลให้กับบุคลากรของหน่วยงาน อย่างเป็นระบบ ประกอบกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานในด้านใดด้านหนึ่งจะมีความรู้ ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของ ตนเองเท่านั้น ซึ่งยังขาดการมีส่วนร่วมในการแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ของตนเองให้กับกลุ่มงานอื่นได้รับ ทราบ

การวิเคราะห์วัฒนธรรมเรื่องการจัดการความรู้

ปัจจุบันยังไม่มีระบบการจัดการความรู้ที่เป็นรูปธรรมชัดเจน บุคลากรยังขาดการตระหนักถึงความสำคัญ ของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน ขาดการให้ความร่วมมือในการนำไปปฏิบัติ

การวิเคราะห์เทคโนโลยีการจัดการความรู้

เทศบาลตำบลแม่เอย มีเทคโนโลยีสารสนเทศที่เอื้อต่อการใช้ประโยชน์ได้เป็นอย่างดี ซึ่งหากมีการนำเอา เทคโนโลยีนี้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานจะเป็นประโยชน์ให้กับผู้ปฏิบัติงาน เช่น การเก็บรวบรวมระเบียบ กฎหมาย แนวทางปฏิบัติงานเพื่อย่อยต่อการสืบค้น การนำระบบสารสนเทศไปใช้ในการจัดเก็บข้อมูล การให้บริการ ผ่านระบบสารสนเทศ

๔. แผนการจัดการความรู้ของเทศบาลตำบลแม่เอย

๔.๑ ขั้นตอนการจัดทำแผนการจัดการความรู้

๔.๑.๑ การกำหนดขอบเขตและหัวข้อความรู้

การกำหนดขอบเขตและหัวข้อความรู้ เป็นการพิจารณาในเรื่องของความรู้ที่จำเป็นต้องจัดการเพื่อ สนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์ ซึ่งได้พิจารณาขอบเขตองค์ความรู้ที่ต้องการตามประเด็นยุทธศาสตร์ของเทศบาล ตำบลแม่เอย โดยคณะทำงาน ได้วิเคราะห์ สรุปรวบรวมความต้องการองค์ความรู้ของบุคลากรภายในเพื่อสนับสนุนการ ดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลแม่เอยให้ประสบผลสำเร็จ

๔.๒ การกำหนดขอบเขต KM (KM Focus Area)

ขอบเขตการจัดการความรู้ที่ ๑

ส่งเสริมการนำกระบวนการจัดการความรู้มาใช้พัฒนาบุคลากร และให้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงาน ได้แก่ การจัดเวทีถ่ายทอดแลกเปลี่ยนความรู้ การจัดส่งบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมและพัฒนาตรงตามสายงาน การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของแต่ละส่วนราชการ เพื่อเป็นการการเพิ่มศักยภาพด้านการการปฏิบัติงาน เนื่องจากเทศบาลตำบลแม่เอยมีภารกิจอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะแก่ประชาชนในเขตเทศบาลตำบล แม่เอย ดังจะเห็นได้จากยุทธศาสตร์การพัฒนาที่เร่งพัฒนาทางด้านโครงสร้างพื้นฐานและคุณภาพชีวิตของคนใน ชุมชน และการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนในเขตเทศบาลตำบลแม่เอย ดังนั้น ในการจะปฏิบัติงาน เพื่อให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนให้เกิดผลสัมฤทธิ์ได้ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ทักษะและมี ความแม่นยำในระเบียบ กฎหมายแนวทางปฏิบัติราชการให้ถูกต้องเป็นไปตามระเบียบ จึงมีความจำเป็นต้อง กำหนดขอบเขตของการจัดการความรู้เกี่ยวกับระเบียบ แนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อบุคลากรใน สังกัดจะได้นำเอาความรู้ที่ได้รับมาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป

ขอบเขตการจัดการความรู้ที่ ๒

การบริหารจัดการและการใช้ประโยชน์ระบบสารสนเทศของหน่วยงาน ได้แก่ การพัฒนาเว็บไซต์ของเทศบาลให้สามารถตอบสนองการให้บริการของบุคคลภายนอก เช่น การรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์โดยไม่ต้องผ่านระบบสารบรรณ การนำระบบสารสนเทศมาเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของส่วนราชการภายใน เช่น รวบรวมระเบียบที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

๔.๓ การกำหนดเป้าหมาย KM (Desired State)

เป็นการกำหนดเป้าหมายในแต่ละขอบเขตการจัดการความรู้ของเทศบาลตำบลแม่เอย ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

ขอบเขต KM ที่ ๑: ส่งเสริมการนำกระบวนการจัดการความรู้มาใช้พัฒนาบุคลากร และให้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงาน มีเป้าหมาย ดังนี้

- (๑) เพื่อให้บุคลากรเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากร
- (๒) สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน

ขอบเขต KM ที่ ๒: การบริหารจัดการและใช้ประโยชน์ระบบสารสนเทศหน่วยงาน มีเป้าหมาย ดังนี้

- ๑) สามารถใช้ระบบสารสนเทศมาสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากร
- ๒) เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร
- ๓) เพื่อให้บุคลากรสามารถสืบค้นหาข้อมูลใช้ประกอบการปฏิบัติงานได้สะดวก รวดเร็ว

๔.๔ แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan)

การถอดความรู้ ซึ่งประกอบด้วย การกำหนดหัวข้อและจัดลำดับความสำคัญของหัวข้อความรู้ การสกัดความรู้โดยการจัดกลุ่มประชุม/สนทนา ผู้รับผิดชอบองค์ความรู้นั้นๆ ต้องดำเนินการต่อไป

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ซึ่งประกอบด้วย กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยผู้รับผิดชอบตามองค์ความรู้ที่กำหนด ตลอดจนจัดทำสรุปเป็นองค์ความรู้ เข้าสู่ระบบสารสนเทศ “KM ของเทศบาลตำบลแม่เอย”

การนำไปใช้ ซึ่งประกอบด้วย ผู้รับผิดชอบองค์ความรู้ ให้คำปรึกษา ติดตาม และประเมินผลการนำความรู้ไปใช้ตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

การจัดเก็บบำรุงรักษา ซึ่งประกอบด้วย ขั้นตอนของการประชุมเพื่อทบทวนองค์ความรู้ ให้มีความถูกต้องทันสมัย พร้อมเผยแพร่บนเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลแม่เอย

แผนการจัดการความรู้ของเทศบาลตำบลแม่ฮ้อย

ที่	กิจกรรมการจัดการความรู้	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา ดำเนินการ
๑.	การกำหนดแผนการจัดการความรู้	แผนการจัดการความรู้	แผนการจัดการความรู้ จำนวน ๑ เล่ม	งานการเจ้าหน้าที่	๑ – ๓๑ ต.ค. ๒๕๖๓
๒.	การถอดความรู้ (Capture Knowledge) ๑.๑ การกำหนดหัวข้อความรู้ที่จำเป็น ๑.๒ กำหนดผู้รับผิดชอบในแต่ละองค์ความรู้ ๑.๓ การสกัดความรู้จากองค์ความรู้ที่สะสมมาของบุคลากรหรือรวบรวม จากระเบียบต่าง ๆ และตรวจสอบความถูกต้องขององค์ความรู้ที่ได้ จากการสกัดความรู้	จำนวนองค์ความรู้ที่ถ่ายทอด และเผยแพร่ในเว็บไซต์เทศบาล	สามารถสกัดองค์ความรู้เพื่อ นำไปเผยแพร่ได้ไม่น้อยกว่า ๓ องค์ความรู้/ปี	- งานการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัดเทศบาล - ส่วนราชการในสังกัด เทศบาลตำบลแม่ฮ้อย	๑ ต.ค. ๒๕๖๓ – ๓๐ ก.ย. ๒๕๖๖
๒.	การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing) ๒.๑ จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยวิธีต่าง ๆ เช่น คู่มือ แผนพับ หนังสือแจ้งเวียน ฯลฯ ๒.๒ การนำความรู้ที่ได้จากการถอดความรู้เข้าสู่ระบบ “KM ของ เทศบาลตำบลแม่ฮ้อย”	จำนวนกิจกรรมที่ดำเนินการ และได้นำเอาองค์ความรู้เข้าสู่ ระบบ KM และเผยแพร่ใน เว็บไซต์	สามารถเผยแพร่องค์ความรู้ ได้ไม่น้อยกว่าจำนวน ๓ องค์ความรู้	- งานการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัดเทศบาล - ส่วนราชการในสังกัด เทศบาลตำบลแม่ฮ้อย	๑ ต.ค. ๒๕๖๓ – ๓๐ ก.ย. ๒๕๖๖
๓.	การนำไปใช้ (Knowledge Reuse) มีช่องทางในการสื่อสารหรือเผยแพร่องค์ความรู้ที่หลากหลายช่องทาง สามารถนำไปใช้ได้สะดวก	ช่องทางในการเผยแพร่องค์ ความรู้ให้กับบุคลากรไม่น้อย กว่า ๒ ช่องทาง	บุคลากรสามารถนำเอาองค์ ความรู้ไปใช้ได้สะดวก รวดเร็ว หลากหลาย ช่องทาง	- งานการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัดเทศบาล - ส่วนราชการในสังกัด เทศบาลตำบลแม่ฮ้อย	๑ ต.ค. ๒๕๖๓ – ๓๐ ก.ย. ๒๕๖๖
๔.	การจัดเก็บและบำรุงรักษา (Knowledge Maintenance) ๔.๑ การทบทวนความถูกต้อง ความทันสมัยขององค์ความรู้ ๔.๒ นำความรู้ที่ได้ทบทวนความถูกต้องทันสมัย เผยแพร่เข้าสู่ระบบ “KM ของเทศบาลตำบลแม่ฮ้อย”	จำนวนองค์ความรู้ที่เข้าสู่ระบบ	มีการเผยแพร่องค์ความรู้ใน เว็บไซต์เทศบาล	- งานการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัดเทศบาล - ส่วนราชการในสังกัด เทศบาลตำบลแม่ฮ้อย	๑ ต.ค. -๓๐ ก.ย. ของ ปีงบประมาณ

