



แนวทาง สู่การปฏิบัติ

จากความรู้เรื่องการจัดการความรู้ที่นำเสนอในเบื้องต้น คงทำให้ผู้อ่านสามารถเห็นแนวทางในการปฏิบัติพอสมควร ในบทนี้ขอขยายความและนำเสนอเนื้อหาอันจะเป็นแนวทางสู่การปฏิบัติให้ชัดเจนเป็นรูปธรรมยิ่งขึ้น โดยมีเนื้อหา ดังนี้

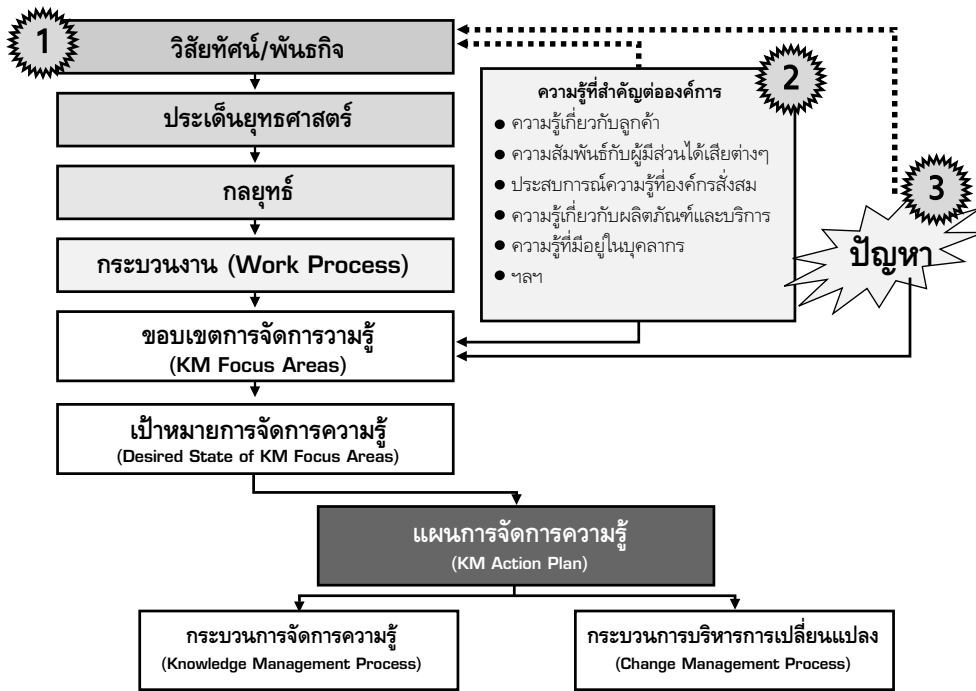
- 4.1 การกำหนดขอบเขตและเป้าหมายการจัดการความรู้
- 4.2 การประเมินองค์การเรื่องการจัดการความรู้
- 4.3 การจัดทำแผนการจัดการความรู้

4.1 การกำหนดขอบเขตและเป้าหมายการจัดการความรู้

องค์การสามารถกำหนดขอบเขตและเป้าหมายการจัดการความรู้ เพื่อจะช่วยรวบรวมขอบเขตการจัดการความรู้ (ขอบเขตการจัดการความรู้ - KM Focus Areas) และนำไปกำหนดเป้าหมายการจัดการความรู้ (เป้าหมายการจัดการความรู้ - Desired State) และแผนการจัดการความรู้ (แผนการจัดการความรู้ - Action Plan) ซึ่งแนวทางในการกำหนดขอบเขตและเป้าหมายการจัดการความรู้มี 3 แนวทาง ดังนี้

- แนวทางที่ 1** เป็นความรู้ที่จำเป็น สนับสนุนพันธกิจ วิสัยทัศน์ ประเด็นยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ กระบวนการในระดับของหน่วยงานตนเอง
- แนวทางที่ 2** เป็นความรู้ที่สำคัญต่อองค์การ เช่น ความรู้เกี่ยวกับลูกค้า ความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียต่างๆ ประสบการณ์ความรู้ที่สั่งสม ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการ บริการ เป็นต้น
- แนวทางที่ 3** เป็นความรู้ที่เป็นปัญหาประสบอยู่ และสามารถนำการจัดการความรู้มาแก้ไขได้

ทั้งนี้อาจใช้แนวทางอื่นนอกเหนือจากแนวทางทั้ง 3 ข้างต้น ตามที่หน่วยงานเห็นว่าเหมาะสม



ภาพที่ 12 : ขอบเขตการจัดการความรู้

ในการกำหนดขอบเขตและเป้าหมายการจัดการความรู้นั้น องค์กรควรคำนึงถึง กลุ่มลูกค้า (Customers) หรือผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholders) ที่จะได้รับประโยชน์ จากการจัดการความรู้ต่างๆ ด้วย เช่น ประชาชน ข้าราชการในหน่วยงาน หน่วยงานอื่น รัฐบาล และบุคคลภายนอกที่หน่วยงานจัดจ้าง (Outsource) เป็นต้น (ตามที่ได้กล่าวไว้ในเรื่อง หลักการตลาดในการจัดการความรู้ (KM Marketing) ซึ่งเป็นเนื้อหาที่อยู่ในหัวข้อที่ 3.3 แนวคิด ในการจัดการความรู้)

กรณีศึกษา เรื่องพิกัดอัตรามาชีสุลการ กรมสุลการ

ตัวอย่างกำหนดขอบเขตและเป้าหมายการจัดการความรู้

ในปี พ.ศ.2549 กรมสุลการได้มีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์เพื่อ มุ่งสู่การเป็นสุลการมาตรฐานโลก จึงได้มีการดำเนินโครงการด้านการพัฒนาการจัดการ ความรู้ในองค์กรตามยุทธศาสตร์ในประเด็นมุ่งสู่ระบบงานและบุคลากรมาตรฐานสุลการโลก โดยได้มีการกำหนดขอบเขตการจัดการความรู้ (KM Focus Areas) ที่สนับสนุนประเด็น ยุทธศาสตร์ 4 ขอบเขต และได้คัดเลือก 1 ขอบเขตการจัดการความรู้ที่จะดำเนินการให้แล้ว เสร็จภายในงบประมาณประจำปี พ.ศ.2549 คือ การจำแนกพิกัดระบบฮาร์โมไนซ์สำหรับ ลินค้ายานยนต์ ตอนที่ 87 ตามมาตรฐานโลก



✓ ขอบเขตการจัดการความรู้ (KM Focus Area)

ขอบเขตการจัดการความรู้ (KM Focus Area) ที่เลือกดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2549 คือ การจำแนกพิกัดระบบฮาร์โมนีสำหรับสินค้ายานยนต์ ตอนที่ 87 ตามมาตรฐานโลก

ซึ่งกรมศุลกากรได้เลือกขอบเขตการจัดการความรู้ดังกล่าวเพราะได้พิจารณาแล้วเห็นว่าจะเป็นประโยชน์ต่อกลุ่มลูกค้า (Customers) หรือผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholders) ดังนี้

ตัวอย่างประโยชน์ต่อกลุ่มลูกค้า (Customers) หรือผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholders)

- **ประชาชน** : ประชาชนผู้ที่ต้องการใช้ข้อมูลเกี่ยวกับยานยนต์ ตอนที่ 87 สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างถูกต้อง อาทิเช่น การคำนวณต้นทุนของสินค้า การค้นคว้าหาข้อมูลสถิติ เป็นต้น
- **ข้าราชการในหน่วยงาน** : สามารถให้คำแนะนำในการจำแนกพิกัดฯ สำหรับสินค้ายานยนต์ ตอนที่ 87 ได้อย่างถูกต้องตามมาตรฐานโลก
- **กระทรวง กรม กองของหน่วยงานอื่น** : นำไปใช้ในการเจรจาการค้าได้อย่างถูกต้อง อาทิเช่น กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ กรมการค้าระหว่างประเทศ และธนาคารแห่งประเทศไทย เป็นต้น
- **รัฐบาล** : สามารถนำความรู้ไปใช้กำหนดนโยบาย รวมถึงการจัดทำงบประมาณแผ่นดิน

และจากขอบเขตการจัดการความรู้นี้ได้กำหนดเป้าหมายการจัดการความรู้ ที่จะมุ่งทำให้สำเร็จเป็นอันดับแรกภายในกรอบเวลาที่กำหนด โดยมีหน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม ดังนี้

✓ เป้าหมายการจัดการความรู้ (Desired State)

เป้าหมายการจัดการความรู้ (Desired State) เพียงเป้าหมายเดียว ที่เลือกดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2549 คือ การสร้างระบบการจัดการความรู้เรื่องการจำแนกพิกัดระบบฮาร์โมนีสำหรับสินค้ายานยนต์ ตอนที่ 87 ในประเภทที่ 8702 ถึง 8704 และ 8708 เฉพาะที่สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังและสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ



✓ จัดทำตัวชี้วัดการจัดการความรู้ (Measurement)

โดยต้องสามารถวัดผลได้เป็นรูปธรรมเช่นจากเป้าหมายการจัดการความรู้ดังกล่าวข้างต้น ได้มีการกำหนดหน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรมไว้ ดังนี้

ข้าราชการในสำนักงานสุกลางการทำเรือแหลมฉบังและสำนักงานสุกลางทำเรือกรุงเทพที่เกี่ยวข้องกับพิภคระบบฮาร์โมนิซ์สำหรับสินค้ายานยนต์ ตอนที่ 87 ได้นำความรู้ในการจำแนกพิภคสุกลางระบบฮาร์โมนิซ์ตอนที่ 87 ในประเภทที่ 8702 ถึง 8704 และ 8708 ไปใช้ได้จริงภายในปี 2549



เป้าหมาย การจัดการความรู้ (Desired State) เป็นหัวเรื่องความรู้ที่จำเป็นและเกี่ยวข้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ โดยสอดคล้องกับขอบเขตการจัดการความรู้ (KM Focus Areas) ที่ได้เลือกมาจัดทำ และที่สำคัญต้องสามารถวัดผลได้เป็นรูปธรรมนะคะ



ข้อเสนอแนะ

องค์กรอาจมีการกำหนดขอบเขตการจัดการความรู้ ไว้มากกว่า 1 ขอบเขต แต่เพื่อให้การดำเนินการจัดการความรู้นั้นเป็นประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรและผู้เกี่ยวข้อง รวมทั้งสามารถเห็นผลสำเร็จได้อย่างรวดเร็ว เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดขวัญกำลังใจในการดำเนินการจัดการความรู้ต่อไป ดังนั้นองค์กรจึงควรตัดสินใจเลือกขอบเขต การจัดการความรู้ โดยพิจารณาลำดับความสำคัญซึ่งอาจให้คะแนนตามเกณฑ์ ดังนี้

- สอดคล้องกับทิศทางและประเด็นยุทธศาสตร์ในระดับหน่วยงานตนเอง
- ทำให้เกิดการปรับปรุงที่เห็นได้ชัดเจน (เป็นรูปธรรม)



- มีโอกาสทำสำเร็จได้สูง (โดยพิจารณาจากความพร้อมด้านคน งบประมาณ เทคโนโลยี วัฒนธรรมองค์กร ระยะเวลาดำเนินงาน ฯลฯ)
- เป็นเรื่องที่ต้องทำ คนส่วนใหญ่ในองค์กรต้องการ
- ผู้บริหารให้การสนับสนุน
- เป็นความรู้ที่ต้องจัดการอย่างเร่งด่วน
- อื่นๆ สามารถเพิ่มเติมได้ตามความเหมาะสมขององค์กร



ตัวอย่างการพิจารณาเลือกขอบเขต การจัดการความรู้ ของกรมศุลกากร

จากที่กล่าวไว้ข้างต้นว่ากรมศุลกากรได้มีการกำหนดขอบเขตการจัดการความรู้ไว้ทั้งหมด

4 ขอบเขต ทางกรมจึงได้ดำเนินการพิจารณาเลือกขอบเขตโดยการนำขอบเขตทั้ง 4 มาพิจารณาตามเกณฑ์ที่แสดงในตาราง และตัดสินใจเลือกขอบเขตการจัดการความรู้ที่ได้คะแนนสูงสุดมาดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในปีงบประมาณ พ.ศ.2549

เกณฑ์กำหนดขอบเขต KM	ขอบเขต KM ที่ 1	ขอบเขต KM ที่ 2	ขอบเขต KM ที่ 3	ขอบเขต KM ที่ 4
1. สอดคล้องกับทิศทางและประเด็นยุทธศาสตร์	6	5	4	6
2. ปรับปรุงแล้วเห็นได้ชัดเจน (เป็นรูปธรรม)	6	4	4	6
3. มีโอกาสทำสำเร็จสูง	6	4	3	5
4. ต้องทำ คนส่วนใหญ่ในองค์กรต้องการ	5	5	5	5
5. ผู้บริหารให้การสนับสนุน	6	6	6	6
6. เป็นความรู้ที่ต้องจัดการอย่างเร่งด่วน	6	5	3	5
คะแนนรวม	35	29	25	33
หมายเหตุ : เกณฑ์การให้คะแนน คือ มาก = 6 ปานกลาง = 3 น้อย = 1 (เกณฑ์คะแนนสามารถปรับเปลี่ยนตามความเหมาะสมได้)				

ผู้บริหารระดับสูงสุดขององค์กร จะต้องมีส่วนร่วมในการกำหนด ขอบเขตและเป้าหมายของการจัดการความรู้ (Desired State) เพื่อมั่นใจว่าสนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์ขององค์กรอย่างถูกต้อง และเหมาะสม รวมถึงความมุ่งมั่นที่จะบูรณาการการจัดการความรู้ให้เกิดขึ้นในองค์กรด้วย อีกทั้งสนับสนุน ทรัพยากรที่จำเป็นในทุกด้าน



4.2 การประเมินองค์การเรื่องการจัดการความรู้

การเริ่มต้นจัดทำแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) องค์การควรจัดทำ การประเมินองค์การเรื่องการจัดการความรู้ เพื่อให้ทราบถึงความพร้อม (จุดอ่อน-จุดแข็ง/ โอกาส-อุปสรรค) ในเรื่องการจัดการความรู้ และนำผลการประเมินนี้ไปใช้เป็นข้อมูลส่วน หนึ่งในการจัดทำแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) ให้สอดคล้องกับเป้าหมายการ จัดการความรู้ (Desired State) ที่องค์การตั้งไว้

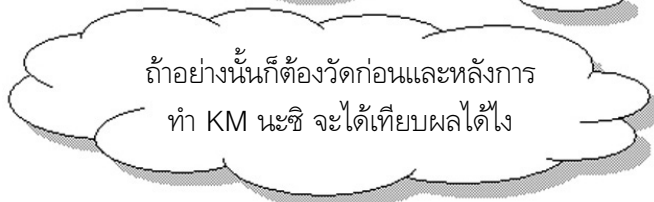
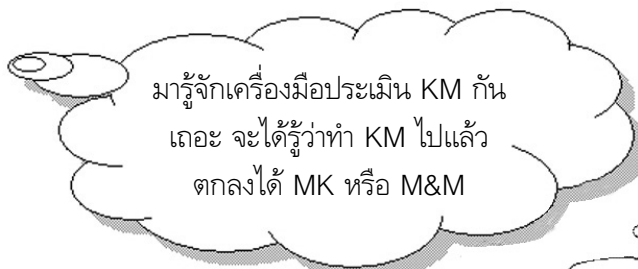
ทั้งนี้องค์การสามารถเลือกวิธีการประเมินองค์การตนเองเรื่องการจัดการความรู้ ที่เหมาะสมกับองค์การได้ดังนี้

- ใช้วิธีการประเมินองค์การตนเองเรื่องการจัดการความรู้ด้วย KMAT (The Knowledge Management Assessment Tool : KMAT)
- ใช้วิธีอื่นๆ ในการประเมินองค์การตนเองเรื่องการจัดการความรู้ เช่น การนำข้อ คำถามจากการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award: PMQA) ในหมวด 4 เรื่องการจัดการความรู้ มาเป็นหัวข้อในการประเมินองค์การ หรือการใช้แบบสอบถามรายงานการวิเคราะห์ องค์การ เป็นต้น (ใช้สำหรับบางองค์การที่อาจมีการประเมินองค์การตนเองเรื่อง การจัดการความรู้มาแล้ว หรือมีวิธีการประเมินองค์การตนเองเรื่องการจัดการ ความรู้เป็นแบบอื่น โดยไม่ใช่ KMAT)



คำแนะนำ

สำหรับองค์การที่เพิ่งเริ่มต้นดำเนินการจัดการความรู้ หรือองค์การที่ยังไม่มีวิธีการ ประเมินองค์การตนเองเรื่องการจัดการความรู้ ลองมาทำความรู้จักกับวิธีการประเมินองค์การ ตนเองเรื่องการจัดการความรู้ด้วย KMAT (The Knowledge Management Assessment Tool) กันดูนะคะ





KMAT (The Knowledge Management Assessment Tool)

เป็นเครื่องมือชนิดหนึ่งที่ใช้ในการประเมินองค์การตนเองในเรื่องการจัดการความรู้ และให้ข้อมูลกับองค์กรว่ามีจุดอ่อน-จุดแข็ง/โอกาส-อุปสรรคในการจัดการความรู้เรื่องใดบ้าง โดยเครื่องมือนี้แบ่งเป็น 5 หมวด ดังนี้

- หมวด 1 กระบวนการจัดการความรู้
- หมวด 2 ภาวะผู้นำ
- หมวด 3 วัฒนธรรมในเรื่องการจัดการความรู้
- หมวด 4 เทคโนโลยีการจัดการความรู้
- หมวด 5 การวัดผลการจัดการความรู้



ตัวอย่างแบบฟอร์มการประเมินองค์การในแต่ละหมวด

แบบประเมินองค์การตนเองเรื่องการจัดการความรู้ หมวด 1 - กระบวนการจัดการความรู้	
โปรดอ่านข้อความด้านล่างและประเมินว่าองค์การของท่านมีการดำเนินการในเรื่องการจัดการความรู้ในระดับใด 0 - ไม่มีเลย / มีน้อยมาก 1 - มีน้อย 2 - มีระดับปานกลาง 3 - มีในระดับที่ดี 4 - มีในระดับที่ดีมาก	
หมวด 1 - กระบวนการจัดการความรู้	สิ่งที่มีอยู่ / ทำอยู่
1.1 องค์การมีการวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ เพื่อหาจุดแข็งจุดอ่อนในเรื่องการจัดการความรู้ เพื่อปรับปรุงในเรื่องความรู้ เช่น องค์การยังขาดความรู้ที่มีจำเป็นต่อมี หรือองค์การไม่ได้รวบรวมความรู้ที่มีอยู่ให้เป็นระบบ เพื่อให้ง่ายต่อการนำไปใช้ ไม่ทราบว่าคนไหนเก่งเรื่องอะไร ฯลฯ และมีวิธีการที่ชัดเจนในการแก้ไข ปรับปรุง	
1.2 องค์การมีการแสวงหาข้อมูล/ความรู้จากแหล่งต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากองค์การที่มีการให้บริการคล้ายคลึงกัน (ถ้ามี) อย่างเป็นระบบและมีจริยธรรม	
1.3 ทุกคนในองค์การ มีส่วนร่วมในการแสวงหาความคิดใหม่ๆ ระดับเทียบเคียง (Benchmarks) และ Best Practices จากองค์การอื่นๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน (บริการหรือดำเนินงานที่คล้ายคลึงกัน) และจากองค์การอื่นๆ ที่มีลักษณะแตกต่างกันโดยสิ้นเชิง	
1.4 องค์การมีการถ่ายทอด Best Practices อย่างเป็นระบบ ซึ่งรวมถึงการเขียน Best Practices ออกมาเป็นเอกสาร และการจัดทำข้อสรุปบทเรียนที่ได้รับ (Lessons Learned)	
1.5 องค์การเห็นคุณค่า "Tacit Knowledge" หรือความรู้และทักษะ ที่อยู่ในตัวบุคลากรซึ่งเกิดจากประสบการณ์และการเรียนรู้ของแต่ละคน และให้มีการถ่ายทอดความรู้และทักษะนั้นๆ ทั่วทั้งองค์การ	



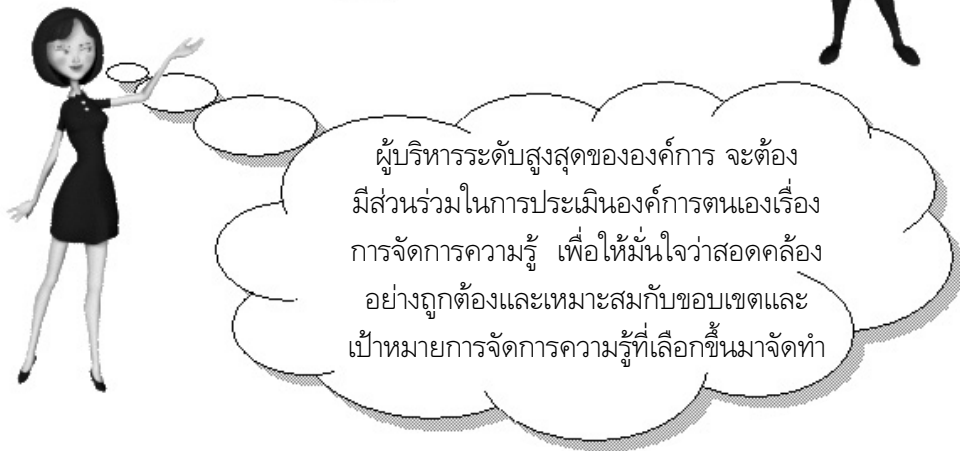
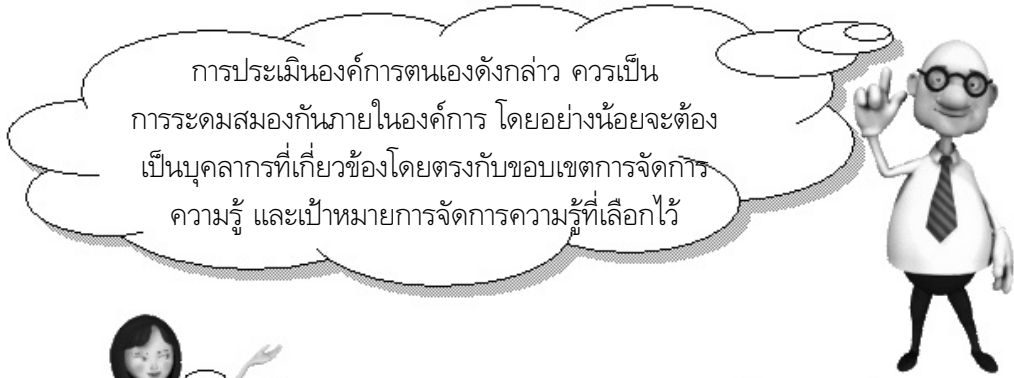
แบบประเมินองค์การตนเองเรื่องการจัดการความรู้ หมวด 2 – ภาวะผู้นำ	
โปรดอ่านข้อความด้านล่างและประเมินว่าองค์การของท่านมีการดำเนินการในเรื่องการจัดการความรู้อยู่ในระดับใด 0 - ไม่มีเลย / มีน้อยมาก 1 - มีน้อย 2 - มีระดับปานกลาง 3 - มีในระดับที่ดี 4 - มีในระดับที่ดีมาก	
หมวด 2 – ภาวะผู้นำ	สิ่งที่มีอยู่ / ทำอยู่
2.1 ผู้บริหารกำหนดให้การจัดการความรู้เป็นกลยุทธ์ที่สำคัญขององค์การ	
2.2 ผู้บริหารตระหนักว่า ความรู้เป็นสินทรัพย์ (Knowledge Asset) ที่สามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์กับองค์การได้ และมีการจัดทำกลยุทธ์ที่ชัดเจน เพื่อนำสินทรัพย์ความรู้ที่มีอยู่ไปใช้ประโยชน์ (เช่น ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพมากขึ้น ให้บริการได้รวดเร็วและตรงความต้องการ สร้างความพึงพอใจให้ผู้ให้บริการ เป็นต้น)	
2.3 องค์การเน้นเรื่องการเรียนรู้ของบุคลากร เพื่อส่งเสริม Core Competencies เดิมที่มีอยู่ให้แข็งแกร่งขึ้น และพัฒนา Core Competencies ใหม่ ๆ (Core Competencies หมายถึง ความเก่งหรือความสามารถเฉพาะทางขององค์การ)	
2.4 การมีส่วนร่วมในการสร้างองค์ความรู้ขององค์การ เป็นส่วนหนึ่งของเกณฑ์ที่องค์การใช้ประกอบการพิจารณาในการประเมินผล และให้ผลตอบแทนบุคลากร	

แบบประเมินองค์การตนเองเรื่องการจัดการความรู้ หมวด 3 – วัฒนธรรมในเรื่องการจัดการความรู้	
โปรดอ่านข้อความด้านล่างและประเมินว่าองค์การของท่านมีการดำเนินการในเรื่องการจัดการความรู้อยู่ในระดับใด 0 - ไม่มีเลย / มีน้อยมาก 1 - มีน้อย 2 - มีระดับปานกลาง 3 - มีในระดับที่ดี 4 - มีในระดับที่ดีมาก	
หมวด 3 – วัฒนธรรมในเรื่องการจัดการความรู้	สิ่งที่มีอยู่ / ทำอยู่
3.1 องค์การส่งเสริมและให้การสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากร	
3.2 พนักงานในองค์การทำงานโดยเปิดเผยข้อมูลและมีความไว้วางใจกันและกัน	
3.3 องค์การตระหนักว่าวัตถุประสงค์หลักของการจัดการความรู้ คือ การสร้างหรือเพิ่มพูนคุณค่าให้แก่ผู้ใช้บริการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	
3.4 องค์การส่งเสริมให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้ โดยการให้อิสระในการคิดและการทำงาน รวมทั้งกระตุ้นให้พนักงานสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ	
3.5 ทุกคนในองค์การถือว่าการเรียนรู้เป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของทุกคน	



แบบประเมินองค์การตนเองเรื่องการจัดการความรู้ หมวด 4 – เทคโนโลยีการจัดการความรู้	
โปรดอ่านข้อความด้านล่างและประเมินว่าองค์การของท่านมีการดำเนินการในเรื่องการจัดการความรู้ในระดับใด 0 - ไม่มีเลย / มีน้อยมาก 1 - มีน้อย 2 - มีระดับปานกลาง 3 - มีในระดับที่ดี 4 - มีในระดับที่ดีมาก	
หมวด 4 – เทคโนโลยีการจัดการความรู้	สิ่งที่มีอยู่ / ทำอยู่
4.1 เทคโนโลยีที่ใช้ช่วยให้ทุกคนในองค์การสื่อสารและเชื่อมโยงกันได้อย่างทั่วถึงทั้งภายในองค์การและกับองค์การภายนอก	
4.2 เทคโนโลยีที่ใช้ก่อให้เกิดคลังความรู้ขององค์การ (An Institutional Memory) ที่ทุกคนในองค์การสามารถเข้าถึงได้	
4.3 เทคโนโลยีที่ใช้ทำให้บุคลากรในองค์การเข้าใจและใกล้ชิดผู้มาใช้บริการมากขึ้น เช่น ความต้องการและความคาดหวัง พฤติกรรมและความคิด เป็นต้น	
4.4 องค์การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศโดยเน้นความต้องการของผู้ใช้	
4.5 องค์การกระตือรือร้นที่จะนำเทคโนโลยีที่ช่วยให้พนักงานสื่อสารเชื่อมโยงกันและประสานงานกันได้ดีขึ้น มาใช้ในองค์การ	
4.6 ระบบสารสนเทศขององค์การชาญฉลาด (Smart) ให้ข้อมูลได้ทันทีที่เกิดขึ้นจริง (Real Time) และข้อมูลสารสนเทศในระบบมีความเชื่อมโยงกัน	

แบบประเมินองค์การตนเองเรื่องการจัดการความรู้ หมวด 5 – การวัดผลการจัดการความรู้	
โปรดอ่านข้อความด้านล่างและประเมินว่าองค์การของท่านมีการดำเนินการในเรื่องการจัดการความรู้ในระดับใด 0 - ไม่มีเลย / มีน้อยมาก 1 - มีน้อย 2 - มีระดับปานกลาง 3 - มีในระดับที่ดี 4 - มีในระดับที่ดีมาก	
หมวด 5 – การวัดผลการจัดการความรู้	สิ่งที่มีอยู่ / ทำอยู่
5.1 องค์การมีวิธีการที่สามารถเชื่อมโยงการจัดการความรู้กับผลการดำเนินการที่สำคัญขององค์การ เช่น ผลลัพธ์ด้านผู้ให้บริการ ด้านการพัฒนาองค์การ ฯลฯ	
5.2 องค์การมีการกำหนดตัวชี้วัดของการจัดการความรู้โดยเฉพาะ	
5.3 จากตัวชี้วัดในข้อ 5.2 องค์การสร้างความสมดุลระหว่างตัวชี้วัดที่สามารถตีค่าเป็นตัวเลขได้ง่าย (เช่น ต้นทุนที่ลดได้ ฯลฯ) กับตัวชี้วัดที่ตีค่าเป็นตัวเลขได้ยาก (เช่น ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ การตอบสนองผู้ใช้บริการได้เร็วขึ้น การพัฒนาบุคลากร ฯลฯ)	
5.4 องค์การมีการจัดสรรทรัพยากรให้กับกิจกรรมต่างๆ ซึ่งมีส่วนสำคัญที่ทำให้ฐานความรู้ขององค์การเพิ่มพูนขึ้น	



ผลที่ได้จากการประเมินองค์การตนเองเรื่องการจัดการความรู้จะต้องเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้อง อย่างชัดเจนกับขอบเขตและเป้าหมายการจัดการความรู้ที่เลือกขึ้นมาจัดทำ เพื่อที่จะสามารถจัดทำแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) สอดรับกับผลที่ได้จากการประเมิน และส่งผลให้ เป้าหมายการจัดการความรู้บรรลุผลสำเร็จได้ตามแผน





4.3 การจัดทำแผนการจัดการความรู้

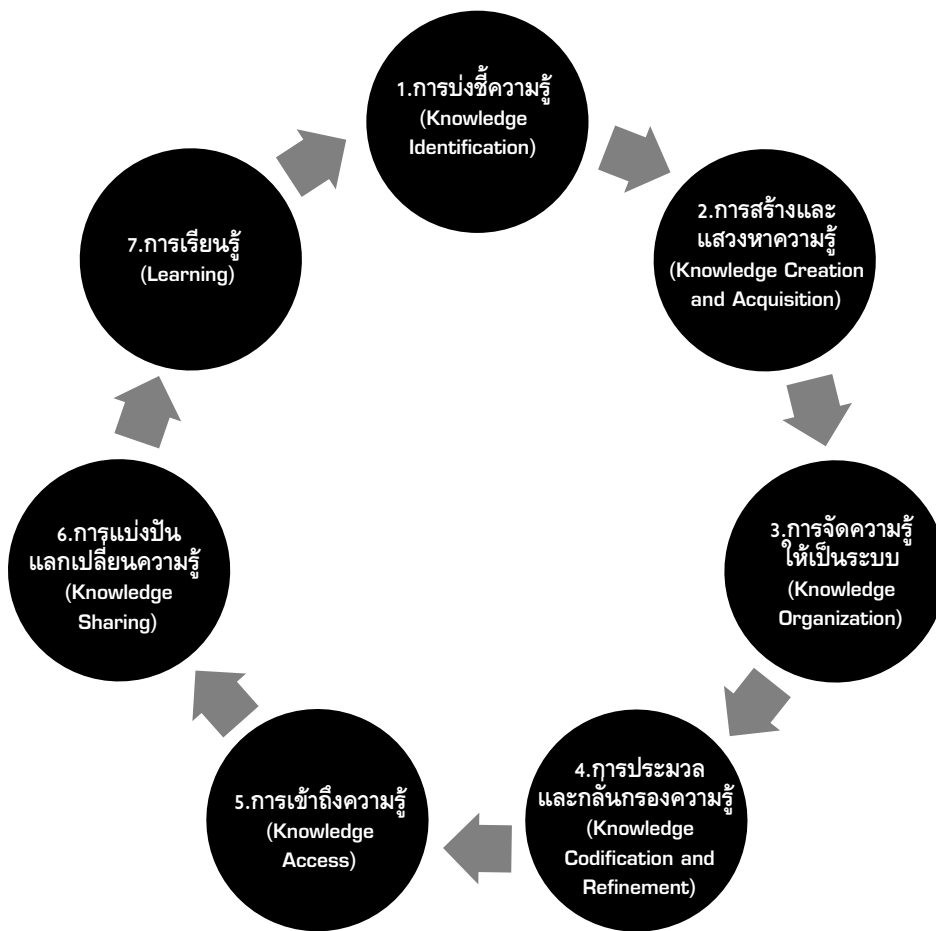
นับตั้งแต่ปี 2549 ทางสำนักงาน ก.พ.ร. ได้ส่งเสริมให้หน่วยงานราชการได้เรียนรู้การดำเนินงานการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ ด้วยการใช้กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process) เชื่อมโยงกับกระบวนการบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process) เพื่อจะช่วยผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและเสริมสร้างสภาพแวดล้อมที่จะทำให้กระบวนการจัดการความรู้สามารถเกิดขึ้นได้อย่างต่อเนื่อง ดังนั้นจึงได้นำกระบวนการดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ในการจัดทำแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) โดยมีรายละเอียดดังนี้



ภาพที่ 13 : กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process)



กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process) เป็นกระบวนการแบบหนึ่งที่จะช่วยให้องค์กรเข้าใจถึงขั้นตอนที่ทำให้เกิดกระบวนการจัดการความรู้ หรือพัฒนาการของความรู้ที่จะเกิดขึ้นภายในองค์กร ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน ดังนี้



ภาพที่ 14 : กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process)



กระบวนการจัดการความรู้	รายละเอียด
<div data-bbox="368 483 635 745" style="text-align: center;"> <p>1. การบ่งชี้ความรู้ (Knowledge Identification)</p> </div>	<ul style="list-style-type: none"> ■ การค้นหาว่ามีความรู้อะไรบ้างในองค์กรที่มีผู้เกี่ยวข้องหรือลูกค้า (Stakeholder/C - Customer) ต้องการทราบแล้วพิจารณาว่ารู้นั้นเป็นรูปแบบใด อยู่ที่ใครหรือความรู้อะไรบ้างที่องค์กรจำเป็นต้องมี ■ การจัดลำดับความสำคัญของรู้นั้น เพื่อให้องค์กรวางขอบเขตของการจัดการความรู้ และสามารถจัดสรรทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (C-Cost)
<div data-bbox="368 869 635 1131" style="text-align: center;"> <p>2. การสร้างและแสวงหาความรู้ (Knowledge Creation and Acquisition)</p> </div>	<ul style="list-style-type: none"> ■ การกำหนดวิธีการในการดึงความรู้จากแหล่งต่างๆ ที่อาจอยู่กระจัดกระจายมารวมไว้ (C - Convenience) ■ การจัดทำเนื้อหาให้เหมาะสมและตรงกับความต้องการหรือลักษณะการเรียนรู้ของผู้ใช้ (C - Communication) ■ การสร้างรู้นั้นจากความรู้เดิมที่มีอยู่หรือนำความรู้จากภายนอกองค์กรมาใช้ เพื่อให้้องค์การมีรู้นั้นที่จำเป็นต้องมีแต่ยังไม่มี
<div data-bbox="368 1323 635 1585" style="text-align: center;"> <p>3. การจัดความรู้ให้เป็นระบบ (Knowledge Organization)</p> </div>	<ul style="list-style-type: none"> ■ การจัดความรู้ให้เป็นระบบ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถค้นหาและนำรู้นั้นไปใช้ประโยชน์ได้ เช่น การจัดทำสารบัญ และจัดเก็บรู้นั้นประเภทต่างๆ เพื่อให้การเก็บรวบรวม การค้นหา การนำมาใช้ทำได้ง่ายและรวดเร็ว ■ การแบ่งชนิดหรือประเภทของรู้นั้น โดยคำนึงถึงว่าผู้ใช้นำไปใช้อย่างไร และลักษณะการทำงานของบุคลากรเป็นแบบใด เช่น แบ่งตามความชำนาญหรือความเชี่ยวชาญของบุคลากร หัวข้อ/หัวเรื่อง หน้าที่/กระบวนการ ประเภทของผลิตภัณฑ์ บริการ ตลาด หรือกลุ่มลูกค้า เป็นต้น



กระบวนการจัดการความรู้	รายละเอียด
<p style="text-align: center;">4. การประมวล และกลั่นกรองความรู้ (Knowledge Codification and Refinement)</p>	<p>การประมวลความรู้ให้อยู่ในรูปแบบและภาษาที่เข้าใจง่าย และสะดวกต่อการใช้ ซึ่งทำได้หลายลักษณะ เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ จัดทำหรือปรับปรุงรูปแบบของเอกสารให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งองค์กร ทำให้การป้อนข้อมูล การจัดเก็บ การค้นหา และการใช้ข้อมูลทำได้สะดวกและรวดเร็ว ■ การใช้ “ภาษา” เดียวกันทั่วทั้งองค์กร โดยจัดทำคำอธิบายศัพท์ของคำจำกัดความ ความหมายของคำต่างๆ ที่แต่ละหน่วยงานใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้มีความเข้าใจตรงกัน ■ การเรียบเรียง ตัดต่อ และปรับปรุงเนื้อหาให้มีคุณภาพดีในแง่ต่างๆ เช่น ครบถ้วน เที่ยงตรง ทันสมัย สอดคล้อง และตรงตามความต้องการของผู้ใช้
<p style="text-align: center;">5. การเข้าถึงความรู้ (Knowledge Access)</p>	<p>มีวิธีการในการจัดเก็บและกระจายความรู้ เพื่อให้ผู้อื่นใช้ประโยชน์ได้ โดยมีการกระจายความรู้ให้ผู้ใช้ทั้ง 2 ลักษณะคือ</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ “Push” (การป้อนความรู้) คือ การส่งข้อมูล/ความรู้ให้ ผู้รับโดยผู้รับไม่ได้ร้องขอ เช่น การส่งหนังสือเวียนแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับกิจกรรมต่างๆ ข่าวสารต่างๆ หรือข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการขององค์กร ■ “Pull” (การให้โอกาสเลือกใช้ความรู้) คือ การที่ผู้รับสามารถเลือกรับหรือใช้แต่เฉพาะข้อมูล/ความรู้ที่ต้องการเท่านั้น ซึ่งช่วยลดปัญหาการได้รับข้อมูล/ความรู้ที่ไม่ต้องการมากเกินไป
<p style="text-align: center;">6. การแบ่งปัน แลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ มีการแบ่งปันความรู้ประเภทความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) โดยวิธีต่างๆ เช่น การจัดทำเอกสาร จัดทำฐานความรู้ หรือการจัดทำสมุดหน้าเหลือง โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ ■ มีการแบ่งปันความรู้ประเภทความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) ซึ่งอาจใช้วิธีผสมผสานเพื่อให้ผู้ใช้ข้อมูลสามารถเลือกใช้ได้ตามความสะดวก



	<p>รายละเอียด</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ บุคลากรเกิดการเรียนรู้ ซึ่งอาจสังเกตได้จากความสามารถในการทำงานที่ดีขึ้น มีประสิทธิภาพสูงขึ้น สามารถแก้ปัญหาในงานได้ดีขึ้น และ/หรือเกิดความรู้ใหม่ๆ ขึ้น ช่วยเพิ่มพูนองค์ความรู้ขององค์กรที่มีอยู่แล้วให้เพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ และนำไปสู่การทำให้องค์กรมีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้นในที่สุด
--	---

ตัวอย่างแบบฟอร์มแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) : กระบวนการจัดการความรู้ (KM Process)

แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) : กระบวนการจัดการความรู้ (KM Process)

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	การปฐมนิเทศความรู้								
2	การสร้างและแสวงหาความรู้								
3	การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ								
4	การประมวลและกลั่นกรองความรู้								
5	การเข้าถึงความรู้								
6	การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้								
7	การเขียนรู้								



ตัวอย่างการเขียนแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) : กระบวนการจัดการความรู้ (KM Process) (ฉบับย่อ)

แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) : กระบวนการจัดการความรู้ (KM Process)

ชื่อหน่วยงาน :
 เป้าหมาย KM (KM Desired) : การสร้างระบบการจัดการความรู้เรื่องการจำแนกประเภทพิภพที่ระบบฮาร์โมนีสำหรับสินค้าขายนอร์ดตอนี่ 87 ในประเทศที่ 8702 ถึง 8704 และ 8708 เฉพาะสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังและสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ
หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม : ข้าราชการในสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังและสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ ได้นำความรู้ในการจำแนกพิภพที่ศุลกากรระบบฮาร์โมนีในขั้นตอนที่ 87 ในประเภทที่ 8702 ถึง 8704 และ 8708

ลำดับ	กิจกรรม	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัดกิจกรรม	เป้าหมาย	เครื่องมือ/อุปกรณ์	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ
1	การป้อนความรู้	1.1 ทำการตรวจสอบความรู้ในองค์การเพื่อหาความรู้ที่ต้องมีกับความรู้ที่ต้องใช้ 1.1.1 EK ที่ต้องมีและต้องใช้ ได้แก่ Compendium, HS Explanatory Note, พ.ร.ก.พิภพฯ, คำวินิจฉัยฯ, ประกาศและคำสั่งกรมศุลกากร, พจนานุกรม คำศัพท์ยานยนต์, Dictionary, ประกาศกระทรวงการค้าและเรื่องเพิ่มและลดอัตราอากร, คำแปลภาษาไทย EN/HS, ระเบียบวาระและรายงานการประชุม HSC, รายงานการประชุมคณะกรรมการอุทธรณ์ (กปอ.), รายงานการประชุมคณะอนุกรรมการพิภพฯ (1) ความรู้ EK ที่มี - ในรูปเอกสาร	20 ต.ค. 48-31 ม.ค. 49	ทะเบียนรายการ/คู่มือการใช้ความรู้ที่ต้องใช้ในการจำแนกพิภพที่ศุลกากรระบบฮาร์โมนีในขั้นตอนที่ 87 ในประเภทที่ 8702 ถึง 8704 และ 8708	จำนวนรายการความรู้ที่ดำเนินการจำแนกพิภพที่ศุลกากรระบบฮาร์โมนีในขั้นตอนที่ 87 ในประเภทที่ 8702 ถึง 8704 และ 8708 อย่างน้อย 5 รายการ	<ul style="list-style-type: none"> ■ กระดาษ A4 ■ คอมพิวเตอร์ ■ เครื่องพิมพ์ ■ หมึกพิมพ์ ■ เครื่องพิมพ์สแกนเนอร์ ■ แผ่นดีสก์ ■ แผ่นซีดี 	30,000 บาท	<ul style="list-style-type: none"> - อธิบดีกรมศุลกากร - สถาบันการศุลกากร - สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและ การสื่อสาร - KM Team 	



ตัวอย่างการเขียนแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) : กระบวนการจัดการความรู้ (KM Process) (ฉบับย่อ)									
แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) : กระบวนการจัดการความรู้ (KM Process)									
<p>ชื่อหน่วยงาน : เป้าหมาย KM (KM Desired) : การสร้างระบบการจัดการความรู้เรื่องการจัดระเบียบการจำหน่ายปลีกสินค้าผ่านระบบอีอาร์ไม่ใช้สำหรับสินค้าขายเงินสดตอนที่ 87 ในประเภทที่ 8702 ถึง 8704 และ 8708 เฉพาะสำนักงานศุลกากรที่เรือแหลมฉบังและสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ</p> <p>หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม : ความสำเร็จในสำนักงานศุลกากรที่ท่าเรือแหลมฉบังและสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพได้นำความรู้ในการจำหน่ายปลีกสินค้าออกจากระบบอีอาร์ไม่ใช้เงินสดตอนที่ 87 ในประเภทที่ 8702 ถึง 8704 และ 8708</p>									
ลำดับ	กิจกรรม	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	เครื่องมือ/อุปกรณ์	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ
2	<p>การสร้างและแสวงหาความรู้</p>	<p>2.1 จากภายในองค์กร</p> <p>2.1.1 Explicit Knowledge</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ จัดทำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์-ทรอนิกัล และระบบสารบรรณแบบ Manual <p>2.1.2 Tacit Knowledge</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ จัดตั้งคณะทำงานเพื่อพิจารณากิจการจำหน่ายปลีกสินค้า ยานยนต์ภายในหน่วยงาน <p>2.2 จากภายนอกองค์กร</p> <p>2.2.1 Explicit Knowledge</p> <p>และแปลเอกสารจาก WCO ได้แก่ Compendium, HS Explanatory Note</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ จัดทำแผนการร่วมประชุม HS <p>2.2.2 Tacit knowledge</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ มีการพบปะระหว่างเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ในการจำหน่ายปลีกสินค้ากับผู้เชี่ยวชาญจากสำนักงานศุลกากร ซึ่งเป็นข้าราชการกรมศุลกากรที่เกี่ยวข้องอยู่แล้ว และ... 	15 ม.ค.-30 พ.ค. 49	<p>- ระบบสารบรรณ</p> <p>- แผนการเข้าร่วมประชุม HS</p> <p>- ทีมงานเพื่อพิจารณากิจการจำหน่ายปลีกสินค้าภายในแต่ละหน่วยงาน</p>	<p>- มีระบบสารบรรณอย่างน้อย 1 ระบบ</p> <p>- มีแผนการเข้าร่วมประชุม HS อย่างน้อย 1 แผนงาน</p> <p>- มีทีมงานเพื่อพิจารณาการจำหน่ายปลีกสินค้า ยานยนต์ภายในแต่ละหน่วยงาน</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ กระดาษ A4 ■ คอมพิวเตอร์ ■ เครื่องพิมพ์ ■ หมึกพิมพ์ ■ เครื่องพิมพ์เครื่อง ■ เครื่องสแกนเนอร์ ■ แผ่นดิสก์ ■ แผ่นซีดี ■ ห้องประชุม 	15,000 บาทต่อระบบ	<p>- อธิบดีกรมศุลกากร</p> <p>- ผู้บริหารที่สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังและสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพ</p> <p>- สถาบันการศุลกากร</p> <p>- สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร</p> <p>- KM Team</p>	



ตัวอย่างการเขียนแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) : กระบวนการจัดการความรู้ (KM Process) (ฉบับย่อ)									
แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) : กระบวนการจัดการความรู้ (KM Process)									
<p>ชื่อหน่วยงาน : เป้าหมาย KM (KM Desired) : การสร้างระบบการจัดการความรู้เรื่องการจัดทำแผนภาพที่ตรงกับความต้องการไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดที่ 87 ในประเภทที่ 8702 ถึง 8704 และ 8708 เฉพาะสำนักงานศาลปกครองที่เร็วแหลมฉิมและสำนักงานศาลปกครองที่เร็วกรุงเทพ หน้าที่รับผิดชอบ : ข้าราชการในสำนักงานศาลปกครองที่เร็วแหลมฉิมและสำนักงานศาลปกครองที่เร็วกรุงเทพได้ความรู้ในการจำแนกพิทักษ์ตุลาการระบบฮาร์ดแวร์ไม่ผิดพลาดที่ 87 ในประเภทที่ 8702 ถึง 8704 และ 8708</p>									
ลำดับ	กิจกรรม	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัดกิจกรรม	เป้าหมาย	เครื่องมือ/อุปกรณ์	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ
3	การจัดการความรู้ให้เป็นหมวดหมู่ และจัดทำฐานข้อมูลเป็น Knowledge Base จัดทำฐานข้อมูล Explicit Knowledge	รวบรวมความรู้เป็นหมวดหมู่ และจัดทำฐานข้อมูลเป็น Knowledge Base - ในรูปเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น Website ของกรม ศาลปกครองระบบอินเทอร์เน็ต และอินเทอร์เน็ต - ใน CD-Rom - ในรูปเอกสารกระดาษโดย - จัดเป็นกลุ่มเอกสารจากองค์การตุลาการโลก เอกสารจากหน่วยงาน อื่นภายในประเทศไทย เอกสารจากหน่วยงานอื่นภายนอกประเทศนอก จากองค์การตุลาการโลกไว้ที่มุมความรู้ฯ ของสำนักงานศาลปกครองที่เร็วแหลมฉิม และสำนักงานศาลปกครองที่เร็วกรุงเทพ...	1 ม.ค.-31 พ.ค.49	มีฐานข้อมูล Explicit Knowledge ที่รูปกระดาษ อิเล็กทรอนิกส์ ของความรู้ การจำแนก พิทักษ์ตุลาการ ระบบฮาร์ดแวร์ ที่ 87 ไม่ประเภทที่ 8702 ถึง 8704 และ Tacit knowledge..	- จำนวนฐานข้อมูลที่น่าไปใช้ได้ใหม่ ประเภทที่ 8702 ถึง 8704 และ 8708 อย่าง ละ 1 ฐาน ข้อมูล - สืบรายชื่อ ทีมงานที่เกี่ยวข้องกับการ จำแนกพิทักษ์สินค้ายาน...	<ul style="list-style-type: none"> ■ กระดาษ A4 ■ คอมพิวเตอร์ ■ เครื่องพิมพ์ ■ หมึกพิมพ์ ■ เครื่องพิมพ์ ■ เครื่อง ■ สแกนเนอร์ ■ แผ่นดีวีดี ■ แผ่นซีดี 	10,000 บาท	<ul style="list-style-type: none"> - อธิบดีกรมตุลาการ - ผู้บริหารที่สำนักงาน - ตุลาการที่เร็ว - แหลมฉิม - และสำนักงาน - ตุลาการที่เร็วกรุงเทพ - สถาบันการตุลาการ - สำนักเทคโนโลยีสาร - สสนเทศและ การสื่อสาร - ฝ่ายประชาสัมพันธ์ - KM Team 	



ตัวอย่างการเขียนแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) : กระบวนการจัดการความรู้ (KM Process) (ฉบับย่อ)									
แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) : กระบวนการจัดการความรู้ (KM Process)									
<p>ชื่อหน่วยงาน : เป้าหมาย KM (KM Desired) : การสร้างระบบการจัดการความรู้เรื่องการจัดระเบียบงานเอกสารไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดที่ 87 ในประเภทที่ 8702 ถึง 8704 และ 8708 เฉพาะสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังและสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพฯ</p> <p>หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม : ซักขาซากรในสำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังและสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพฯ ได้ในความสำเร็จในการจำแนกพิพัตต์ศุลกากรระบบเอกสารไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดที่ 87 ในประเภทที่ 8702 ถึง 8704 และ 8708</p>									
ลำดับ	กิจกรรม	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัดกิจกรรม	เป้าหมาย	เครื่องมือ/อุปกรณ์	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ
4	การประมวลผลและกลั่นกรองความรู้	4.1 แต่งตั้งทีมงานประมวลผลและกลั่นกรองความรู้การจำแนกพิพัตต์สินค้าที่ยานยนต์ที่ 87 ในประเภทที่ 8702 ถึง 8704 และ 8708 4.2 พัฒนาฐานข้อมูลการจำแนกพิพัตต์สินค้าที่ยานยนต์ที่ 87 ในประเภทที่ 8702 ถึง 8704 และ 8708 ในลำดับ 3 เฉพาะสินค้าที่ยานยนต์ที่มีปัญหาเพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงการค้า 4.3 มีการทดสอบประเมินผลเจ้าหน้าที่ที่จะเป็นผู้เชี่ยวชาญของกรมศุลกากรในการจำแนกพิพัตต์สินค้าที่ยานยนต์ ที่ 87 ในประเภทที่ 8702 ถึง 8704 และ 8708 4.4 มีการกำหนดช่วงเวลาการทบทวนการประมวลผลและการกลั่นกรองความรู้	1 ม.ค.49 เป็นต้นไป	-มีรายชื่อทีมงานประมวลผลและกลั่นกรองความรู้ -มีการจัดทำเป็นรูปภาพเพื่อระบุลักษณะของสินค้าที่ยานยนต์ที่ 87 ในประเภทที่ 8702 ถึง 8704 และ 8708	-มีรายชื่อทีมงานประมวลผลและกลั่นกรองความรู้ -มีการจัดทำสินค้าที่ยานยนต์ที่ 87 ในประเภทที่ 8702 ถึง 8704 และ 8708 ที่สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังและ...	<ul style="list-style-type: none"> ■ กระดาษ A4 ■ คอมพิวเตอร์ ■ เครื่องพิมพ์ ■ หมึกพิมพ์ ■ เครื่องคิดเลข ■ แฟ้มเอกสาร ■ แผ่นดีลัก์ ■ แผ่นซีดี ■ พจนานุกรมฉบับไทย-อังกฤษ ■ พจนานุกรมฉบับอังกฤษ-ไทย ■ พจนานุกรมศัพท์เทคนิค... 	45,000 บาท	- อธิบดีกรมศุลกากร - ผู้บริหารที่สำนักงานศุลกากรท่าเรือแหลมฉบังและสำนักงานศุลกากรท่าเรือกรุงเทพฯ - สถาบันการศุลกากร - สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร - ฝ่ายประชาสัมพันธ์กรมศุลกากร...	



ตัวอย่างการเขียนแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) : กระบวนการจัดการความรู้ (KM Process) (ฉบับย่อ)									
แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) : กระบวนการจัดการความรู้ (KM Process)									
<p>ชื่อหน่วยงาน : เป้าหมาย KM (KM Desired) : การสร้างระบบการจัดการความรู้เรื่องการจัดทำแผนประเภทที่ 87 ในประเทศไทย 8702 ถึง 8704 และ 8708 เฉพาะสำนักงานตุลาการที่เรือแหลมฉบังและสำนักงานตุลาการที่เรือกรุงเทพ</p> <p>หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม : ชำราชการในสำนักงานตุลาการที่เรือแหลมฉบังและสำนักงานตุลาการที่เรือกรุงเทพได้มีความรู้ในการจำแนกพิพัตตุลาการระบบ 87 ในประเทศไทย 8702 ถึง 8704 และ 8708</p>									
ลำดับ	กิจกรรม	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัดกิจกรรม	เป้าหมาย	เครื่องมือ/อุปกรณ์	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ
5	การเข้าถึงความรู้	5.1 การป้อน (push) ได้แก่ - หนังสือเวียน - จุดสวากวม - คุลการ-รายงานประจำปีกรม คุลการ-การฝึกอบรม-ทีมงาน ในหน่วยงาน 5.2 การให้ออกเลือกใช้ (Pull) ได้แก่ - Web Board - บอร์ดประชาสัมพันธ์-มุมมองความรู้ที่รวมเอกสารเกี่ยวกับสินค้าภายในต้นใน ตอนที่ 87 โดยเฉพาะสมุดชื่อ รายนามคณะทำงาน KM	1 ม.ค.- 30 เม.ย.49	- มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ - มี Web Board - มีบอร์ดประชาสัมพันธ์ - มีมุมมองความรู้สินค้าภายในต้นแต่ - มีทีมงานในแต่ ละหน่วยงาน - หนังสือเวียน การฝึกอบรม	- มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) - มี Web Board - มีบอร์ดประชาสัมพันธ์ - ประชาสัมพันธ์ สำหรับสินค้า ภายในต้น ตอนที่ 87 ใน	<ul style="list-style-type: none"> ■ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ■ กระดาษ A4 ■ คอมพิวเตอร์ ■ เครื่องพิมพ์ ■ หมึกพิมพ์ ■ เครื่องพิมพ์ ■ เครื่อง ■ สแกนเนอร์ ■ แผ่นดีสก์ ■ 	60,000 บาท	- อธิบดีกรม คุลการ - ผู้บริหารที่ สำนักงาน คุลการที่เรือ แหลมฉบัง และสำนักงาน คุลการที่เรือ กรุงเทพ - สถาบันการ คุลการ	



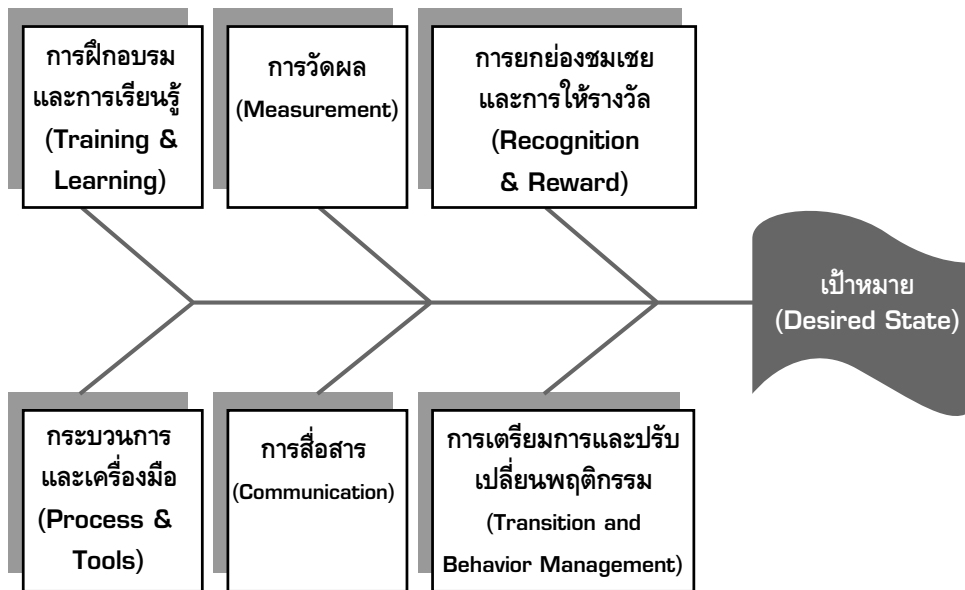
ตัวอย่างการเขียนแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) : กระบวนการจัดการความรู้ (KM Process) (ฉบับย่อ)									
แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) : กระบวนการจัดการความรู้ (KM Process)									
<p>ชื่อหน่วยงาน : เป้าหมาย KM (KM Desired) : การสร้างระบบการจัดการความรู้เรื่องการจัดระเบียบการดำเนินงานที่ครอบคลุมตั้งแต่ขั้นตอนที่ 87 ในประเภทที่ 8702 ถึง 8704 และ 8708 เฉพาะส่วนงานบุคลากรที่เรือแหลมฉบังและสำนักงานบุคลากรที่เรือกรุงเทพ</p> <p>หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม : ชำรงการในสำนักงานบุคลากรที่เรือแหลมฉบังและสำนักงานบุคลากรที่เรือกรุงเทพได้ความรู้ในการจำแนกพิทักษ์บุคลากรระบบสารสนเทศในขั้นตอนที่ 87 ในประเภทที่ 8702 ถึง 8704 และ 8708</p>									
ลำดับ	กิจกรรม	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัดกิจกรรม	เป้าหมาย	เครื่องมือ/อุปกรณ์	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ
6	การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้	- Explicit Knowledge โดยจัดทำฐานความรู้ที่สามารถเข้าถึงได้ และมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ - Tacit Knowledge มีทีมข้ามสายงาน จัดตั้งชุมชนแห่งการเรียนรู้ มีระบบพี่เลี้ยง	1 ก.พ.- 30 ก.ย.49	- เผยแพร่เอกสาร จัดทำฐานความรู้ให้สามารถเข้าถึงได้ - มีระบบเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการจำแนกพิทักษ์สินค้าภายในขั้นตอนที่ 87 ในประเภทที่ 8702 ถึง 8704 และ 8708 - มีชุมชนแห่งการเรียนรู้ที่เกี่ยวข้องกับการจำแนกพิทักษ์	- มีการเผยแพร่เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการจำแนกพิทักษ์สินค้าภายในขั้นตอนที่ 87 ในประเภทที่ 8702 ถึง 8704 และ 8708 อย่างน้อย 5 เรื่อง - จำนวน.	<ul style="list-style-type: none"> ■ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ■ กระดาษ A4 ■ คอมพิวเตอร์ ■ เครื่องพิมพ์ ■ หมึกพิมพ์ ■ เครื่องพิมพ์ ■ เครื่อง ■ สแกนเนอร์ ■ แผ่นดีสก์ ■ แผ่นซีดี ■ พจนานุกรม ■ วิทยุไทย-อังกฤษ ■ 	42,000 บาท	- อธิปติกรม ศุลาการ - ผู้บริหารที่สำนักงาน ศุลาการที่เรือแหลมฉบังและสำนักงาน ศุลาการที่เรือกรุงเทพ - สถาบันการ ศุลาการ - สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยการสื่อสาร - ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ศุลาการ	สถานะ



ตัวอย่างการเขียนแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) : กระบวนการจัดการความรู้ (KM Process) (ฉบับย่อ)									
แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) : กระบวนการจัดการความรู้ (KM Process)									
<p>ชื่อหน่วยงาน : เป้าหมาย KM (KM Desired) : การสร้างระบบการจัดการความรู้เรื่องการจัดทำแผนภาพกิจกรรมสำหรับสินค้าขายยนต์ตอนี่ 87 ในประเทศที่ 8702 ถึง 8704 และ 8708 เฉพาะสำนักงานอุตสาหกรรมที่เรือแหลมฉบังและสำนักงานอุตสาหกรรมที่เรือกรุงเทพ</p> <p>หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม : ความสำเร็จในสำนักงานอุตสาหกรรมที่เรือแหลมฉบังและสำนักงานอุตสาหกรรมที่เรือกรุงเทพได้มีความรู้ในการจัดแผนภาพกิจกรรมระบบสารไม่ใช้ตอนี่ 87 ในประเทศที่ 8702 ถึง 8704 และ 8708</p>									
ลำดับ	กิจกรรม	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัดกิจกรรม	เป้าหมาย	เครื่องมือ/อุปกรณ์	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ
7	การเรียนรู้	<ul style="list-style-type: none"> ■ การพูดคุยกัน เช่น โดยการสร้างเครือข่าย ■ การจัดทำ Workshop ระหว่างผู้เชี่ยวชาญในองค์กร และ/หรือ ■ การจัดทำ Workshop ระหว่างผู้เชี่ยวชาญในองค์กร ร่วมกับผู้เชี่ยวชาญนอกองค์กร อาทิเช่น สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ■ กลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ และชิ้นส่วนรถยนต์ สถาบันการศึกษา กระทรวงอุตสาหกรรม และบริษัทผลิตภัณฑ์ เป็นต้น ■ การประชุมพบหารือกันระหว่างผู้บริหารระดับสูง, CKO, อาจารย์ที่ปรึกษา, ทีมวิชา, KM Team อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง 	1 เม.ย.- 30 ก.ย.49	<p>มีการทำ Workshop ในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำแผนภาพกิจกรรมสินค้าขายยนต์ตอนี่ 87 ในประเทศที่ 8702 ถึง 8704 และ 8708</p>	<p>- มีการทำ Workshop ในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำแผนภาพกิจกรรมสินค้าขายยนต์ตอนี่ 87 ในประเทศที่ 8702 ถึง 8704 และ 8708 อย่างน้อย 1 Workshop</p> <p>- มีการประชุมพบหารือ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ■ โดยสารสนเทศ (IT) ■ กระดาษ A4 ■ คอมพิวเตอร์ ■ เครื่องพิมพ์ ■ หมึกพิมพ์ ■ เครื่องพิมพ์ ■ เครื่อง ■ สถานการณ์ ■ แผนดีลัก์ ■ แผนซีดี ■ พจนานุกรมฉบับไทย-อังกฤษ ■ 	50,000 บาท	<ul style="list-style-type: none"> - อธิบดีกรมอุตสาหกรรม - ผู้บริหารที่สำนักงาน - อุตสาหกรรมเรือแหลมฉบังและสำนักงาน - อุตสาหกรรมกรุงเทพ - สถาบันการ - สถานการณ์ - สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ - และการสื่อสาร - ฝ่ายประชาสัมพันธ์ - อุตสาหกรรม 	



กระบวนการบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process)



ภาพที่ 15 : กระบวนการบริหารการเปลี่ยนแปลง
(Change Management Process)

กระบวนการบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process) เป็นกรอบความคิดแบบหนึ่ง เพื่อให้องค์กรที่ต้องการจัดการความรู้ภายในองค์กรได้มุ่งเน้นถึงปัจจัยแวดล้อมภายในองค์กรที่จะมีผลกระทบต่อการจัดการความรู้ ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบดังนี้



กระบวนการบริหาร การเปลี่ยนแปลง	รายละเอียด
<p>1) การเตรียมการและปรับเปลี่ยนพฤติกรรม (Transition and Behavior Management)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ การสำรวจความพร้อมองค์การด้านโครงสร้าง วัฒนธรรม ระบบสารสนเทศ บุคลากรที่เกี่ยวข้อง ■ การนำข้อมูลมาใช้จัดทำแผนงาน แสดงกิจกรรมต่างๆ กำหนดผู้รับผิดชอบ เป้าหมาย ตัวชี้วัด และกรอบเวลา โดยมีผู้บริหารอนุมัติ ■ ติดตามความคืบหน้าของการดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดไว้ ■ การกำหนดปัจจัยแห่งความสำเร็จของการดำเนินการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดลำดับความสำคัญ และสร้างกลไกช่วยให้ปัจจัยเกิดขึ้นหรือเข้มแข็งมากขึ้น ■ การมีส่วนร่วมของผู้บริหารระดับสูง โดยการสนับสนุนทรัพยากรที่จำเป็น การติดตามอย่างจริงจังและต่อเนื่อง ซึ่งทุกคนในองค์กรเห็นได้อย่างเป็นรูปธรรม เช่น การประชุมผู้บริหารมีวาระเรื่องการจัดการความรู้เป็นประจำ ผู้บริหารเป็นแบบอย่างที่ดีเรื่องพฤติกรรม การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในองค์กร
<p>2) การสื่อสาร (Communication)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ กำหนดการสื่อสารที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย ตัวอย่างรูปแบบ กิจกรรมการสื่อสารประชาสัมพันธ์ เช่น การเปิดโครงการอย่างเป็นทางการ การให้บุคลากรมีส่วนร่วมในกิจกรรม การประกวดคำขวัญ การใช้สื่อเสียงตามสาย โทรทัศน์วงจรปิด เป็นต้น ■ ดำเนินการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง และมีการประเมินผลของกิจกรรมเพื่อการปรับปรุงอยู่ตลอดเวลา
<p>3) กระบวนการและเครื่องมือ (Process & Tools)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ การเลือกกระบวนการและเครื่องมือที่เหมาะสม เช่น แผนผังการทำงาน (Work Flow) ผังก้างปลา แผนที่ความรู้ จนถึงเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น เครื่องช่วยค้นหา (Search Engine) ■ การระบุเครื่องมือที่หน่วยงานของท่านเลือกใช้ เช่น <ul style="list-style-type: none"> ● การจัดทีมข้ามสายงาน (Cross-Functional Team) ● ชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice) ● ระบบพี่เลี้ยง (Mentoring System) ● เวทีสำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Forum) ● ฯลฯ ■ การติดตามและวัดผลการใช้กระบวนการและเครื่องมืออย่างต่อเนื่อง



กระบวนการบริหาร การเปลี่ยนแปลง	รายละเอียด
4) การฝึกอบรมและ การเรียนรู้ (Training & Learning)	<ul style="list-style-type: none"> ■ การกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่จะต้องฝึกอบรมและเรียนรู้ ■ การกำหนดเนื้อหา และวิธีการในการเรียนรู้ที่เหมาะสมสำหรับแต่ละกลุ่ม เช่น การฝึกอบรมในห้องเรียน การศึกษาด้วยตนเอง ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือสิ่งพิมพ์ต่างๆ การประชุมวิชาการ การแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็น และการเยี่ยมชมองค์กรอื่น เป็นต้น ■ องค์กรควรมีการประเมินผลการฝึกอบรม การเรียนรู้ และนำผลการประเมินมาปรับปรุงเนื้อหา และวิธีการฝึกอบรมให้ดีขึ้นสำหรับคณะทำงานจัดการความรู้ ■ การรู้วิธีการบริหารชุมชนนักปฏิบัติและการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในองค์กร ■ การเยี่ยมชมองค์กรที่มีวิธีปฏิบัติที่ดีด้านการจัดการความรู้ ■ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างองค์กร
5) การวัดผล (Measurement)	<p>การกำหนดตัวชี้วัดในการวัดผล 3 ระดับ คือ</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ ระบบหรือกิจกรรมที่ทำ (System) ■ ผลผลิต (Output) ■ ผลลัพธ์ (Outcome)
6) การยกย่องชมเชย และ การให้รางวัล (Recognition & Reward)	<ul style="list-style-type: none"> ■ การสำรวจแรงจูงใจของคนในองค์กร เพื่อเชื่อมโยงกับกิจกรรมการจัดการความรู้ ■ การกำหนดรูปแบบของรางวัลทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงิน



ตัวอย่างแบบฟอร์มแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) :
กระบวนการบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process)

แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) : กระบวนการบริหารการเปลี่ยนแปลง
 Change Management Process

ชื่อหน่วยงาน :

เป้าหมาย KM (KM Desired) :

หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม :

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



ตัวอย่างการเขียนแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) : กระบวนการบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process) (ฉบับย่อ)									
แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) : กระบวนการบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process)									
<p>ชื่อหน่วยงาน : เป้าหมาย KM (KM Desired) : การสร้างระบบการจัดการความรู้เรื่องการจัดระเบียบภาพทัศนียภาพอาคารที่ 87 ในประเทศไทย 8702 ถึง 8704 และ 8708 เฉพาะสำนักงานศาลากลางที่อำเภอเมืองและสำนักงานศาลากลางที่อำเภอเมือง หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม : ข้าราชการในสำนักงานศาลากลางที่อำเภอเมืองและสำนักงานศาลากลางที่อำเภอเมืองได้มีความรู้ในการจำแนกพื้นที่ศาลากลางระบบฮาร์ไม่เชิงอัตโนมัติ 87 ในประเทศไทยที่ 8702 ถึง 8704 และ 8708</p>									
ลำดับ	กิจกรรม	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัววัดกิจกรรม	เป้าหมาย	เครื่องมือ/อุปกรณ์	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ
1	การเตรียมการและปรับเปลี่ยนพฤติกรรม	<ul style="list-style-type: none"> - ส่งเสริมให้ข้าราชการกรมศาลากลางเห็นความสำคัญของการจัดการความรู้ และสนใจผู้ใช้ เพื่อพัฒนาศักยภาพของตนเอง - ประชามติให้ทราบถึงความสำคัญของการจัดการความรู้ - กระตุ้นให้ข้าราชการที่เกี่ยวข้องฯ หันมาให้ความสนใจจากในระบบฯ จากอินเทอร์เน็ตของกรมศาลากลาง - รวมพลังสืบค้นความรู้เพิ่มเติมจากแหล่งความรู้ภายนอกทางอินเทอร์เน็ต - จัดทำคำแปลความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการงานประเภทที่ 87 ให้มีความทันสมัย ทันกับการเปลี่ยนแปลงและต่อเนื่อง อาทิเช่น HS Explanatory Note ฉบับปี 2002 รายงานการระดมความคิดเห็นเพื่อจัดการระบบฮาร์ไม่เชิงอัตโนมัติ เพื่อให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงความรู้เกี่ยวกับภารกิจจำแนกทัศนียภาพอาคารที่ 87 ได้มากขึ้น - ผู้บริหารระดับสูงได้เข้ามามีส่วนร่วมในการอบรมส่งเสริมแก่ทุก... 	1 เม.ย.49- เป็นต้นไป	<ul style="list-style-type: none"> - ข้าราชการที่สำนักงานศาลากลางที่อำเภอเมืองและอำเภอเมือง - ทำเรื่องกรุงเทพฯ - ทราบเป้าหมาย KM ขององค์การ - ลงเผยแพร่ในวารสารศาลากลางหรือทางอินเทอร์เน็ต 	<ul style="list-style-type: none"> - อย่างน้อยร้อยละ 80 ของข้าราชการที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานที่ตัดสินค่า - ยานยนต์ - ตอนปี 87 - ในประเทศไทย 8702 ถึง 8704 และ 8708 - ที่สำนักงานศาลากลาง - ทำเรื่องเพื่อ - จดแจ้ง 	<ul style="list-style-type: none"> ■ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) ■ กระดาษ A4 ■ คอมพิวเตอร์ ■ เครื่องพิมพ์ ■ หมึกพิมพ์ ■ เครื่องพิมพ์ ■ เครื่อง ■ สแกนเนอร์ ■ แผ่นดีวีดี ■ แผ่นซีดี ■ ห้องประชุม ■ 	4,500 บาท	<ul style="list-style-type: none"> - อธิบดีกรมศาลากลาง - ผู้บริหารที่สำนักงาน - ศาลากลางที่อำเภอเมืองและสำนักงาน - ศาลากลางที่อำเภอเมือง - กรุงเทพมหานคร - สถาบันการศาลากลาง - สถาบันเทคโนโลยีสารสนเทศ - ฝ่ายบริหารสัมพันธ์ 	สถานะ



ตัวอย่างการเขียนแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) : กระบวนการบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process) (ฉบับย่อ)									
แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) : กระบวนการบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process)									
<p>ชื่อหน่วยงาน : เป้าหมาย KM (KM Desired) : การสร้างระบบการจัดการความรู้เรื่องการทำแม่ภาพที่ต่อระบบยารักษาโรคสำหรับเส้นใ้สำหรับเส้นใ้สายใยประสาทที่ 87 ในประเทศไทย ถึง 8704 และ 8708 เฉพาะสำนักงานศัลยกรรมที่เรือแหลมฉบังและสำนักงานศัลยกรรมที่เรือกรุงเทพ</p> <p>หน่วยที่รับผิดชอบได้เป็นรูปธรรม : ชำนาญการในสำนักงานศัลยกรรมที่เรือแหลมฉบังและสำนักงานศัลยกรรมที่เรือกรุงเทพได้ให้ความรู้ในการจัดเตรียมการระบบยารักษาโรคที่ 87 ในประเทศไทยที่ 8702 ถึง 8704 และ 8708</p>									
ลำดับ	กิจกรรม	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	เครื่องมือ/อุปกรณ์	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ
2	การสื่อสาร	<ul style="list-style-type: none"> - ส่งเสริมให้ทำราชการกรมศัลยกรรมเห็นความสำคัญของการจัดการความรู้ และสนใจใฝ่รู้ เพื่อพัฒนาคุณภาพของตนเอง - ประมวลผลพื้นที่ให้ทราบถึงความสำคัญของการจัดการความรู้ - กระตุ้นให้ข้าราชการผู้เกี่ยวข้องฯ หมั่นหาความรู้เพิ่มเติมจากในระบบฯ จากอินเทอร์เน็ตของกรมศัลยกรรม - รวมทั้งสืบค้นความรู้เพิ่มเติมจากแหล่งความรู้ภายนอกทางอินเทอร์เน็ต - จัดทำคำแปลความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำแม่ภาพที่ต่อตอนที่ 87 ให้มีความทันสมัย ทันกับการเปลี่ยนแปลงและต่อเนื่อง อาทิเช่น HS Explanatory Note ฉบับปี 2002 <p>รายงานการประชุมคณะกรรมการจัดทำศัลยกรรมระบบยารักษาโรค เริ่มต้น เพื่อให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงความรู้เกี่ยวกับกาจัดทำแม่ภาพที่ต่อสายใยประสาทที่ 87 ได้มากขึ้น</p> <ul style="list-style-type: none"> - ผู้บริหารระดับสูงได้เข้ามามีส่วนร่วมในการอบรมส่งเสริมแก่ทุก... 	1 ก.พ.- 30 ก.ย.49	มีระบบ Intranet, Internet, Knowledge on Line, Web Board, Search Engine ในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำแม่ภาพที่ต่อสายใยประสาทที่ 87 ใหม่ประเภทที่ 8702 ถึง 8704 และ 8708	มีระบบ Intranet, Internet, E-learning, Knowledge on line, Web Board, Search Engine ในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำแม่ภาพที่	<ul style="list-style-type: none"> ■ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ■ กระดาษ A4 ■ คอมพิวเตอร์ ■ เครื่องพิมพ์ ■ หมึกพิมพ์ ■ พรีนเตอร์ ■ เครื่องสแกนเนอร์ ■ แผ่นดีวีดี ■ แฟ้มซีดี 	35,000 บาท	<ul style="list-style-type: none"> - อธิบดีกรมศัลยกรรม - ผู้บริหารที่สำนักงาน - ศัลยกรรมทำเรือแหลมฉบังและสำนักงาน - ศัลยกรรมทำเรือกรุงเทพ - สถาบันการศัลยกรรม - สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ - ฝ่ายประชาสัมพันธ์ - กรมศัลยกรรม 	สถานะ



ตัวอย่างการเขียนแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) : กระบวนการบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process) (ฉบับย่อ)									
แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) : กระบวนการบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process)									
<p>ชื่อหน่วยงาน : ฝ่ายทนาย KM (KM Desired) : การสร้างระบบการจัดการความรู้เรื่องการจัดทำแผนประเภทพิทักษ์สิทธิคดีอาญาชั้นต้นตอนที่ 87 ในประเภทที่ 8702 ถึง 8704 และ 8708 เจาะสำนักงานศาลปกครองทำเรื่องแพ่งคดีและสำนักงานศาลปกครองทำเรื่องอุทธรณ์คดี</p> <p>หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม : ความสำเร็จในสำนักงานศาลปกครองทำเรื่องแพ่งคดีและสำนักงานศาลปกครองทำเรื่องอุทธรณ์คดีในหมวดความรู้ในการจำแนกพิทักษ์คดีอุทธรณ์คดีระบบยารี่ไม่ในชั้นตอนที่ 87 ในประเภทที่ 8702 ถึง 8704 และ 8708</p>									
ลำดับ	กิจกรรม	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัววัดกิจกรรม	เป้าหมาย	เครื่องมือ/อุปกรณ์	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ
3	กระบวนการและเครื่องมือ	<ul style="list-style-type: none"> - พัฒนาลูกข่ายข้อมูล - พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) - สร้างเครือข่ายคณะทำงาน KM 	1 ก.พ.- 30 พ.ค. 49	<p>มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) ในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับการจำแนกคดีชั้นต้นคดีอาญาชั้นต้นตอนที่ 87 ในประเภทที่ 8702 ถึง 8704 และ 8708</p>	<p>มีหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับการจำแนกคดีชั้นต้นคดีอาญาชั้นต้นตอนที่ 87 ในประเภทที่ 8702 ถึง 8704 และ 8708</p> <p>อย่างน้อย 5 หัวข้อในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ</p> <p>สารสนเทศ (IT)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) ■ กระดาษ A4 ■ คอมพิวเตอร์ ■ เครื่องพิมพ์ ■ หมึกพิมพ์ ■ เครื่องพิมพ์ ■ เครื่อง ■ สแกนเนอร์ ■ แผ่นดิสก์ ■ แผ่นซีดี 	50,000 บาท	<ul style="list-style-type: none"> - อธิบดีกรมตุลาการ - ผู้บริหารที่สำนักงานตุลาการทำเรื่องแพ่งคดีและสำนักงานตุลาการ - สถาบันการตุลาการ - สำนักกรุงเทพ - สถาบันการตุลาการ - สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและสารสนเทศและการสื่อสาร - ฝ่ายประชาสัมพันธ์กรมตุลาการ - KM Team 	



ตัวอย่างการเขียนแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) : กระบวนการบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process) (ฉบับย่อ)									
แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) : กระบวนการบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process)									
<p>ชื่อหน่วยงาน : เป้าหมาย KM (KM Desired) : การสร้างระบบการจัดการความรู้เรื่องการจำแนกประเภทพิภพที่ระบบฮาร์ไม่ในซีสำหรับสินค้าขายยนต์ตอนที่ 8702 ถึง 8704 และ 8708 เฉพาะสำนักงานบุคลากรทำเรื่องแถมเงินและสำนักงานบุคลากรทำเรื่องกรุงเทพ</p> <p>หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม : ข้าราชการในสำนักงานบุคลากรที่ทำเรื่องแถมเงินและสำนักงานบุคลากรทำเรื่องกรุงเทพ นำความรู้ในการจำแนกพิภพที่บุคลากรระบบฮาร์ไม่ในซีตอนที่ 87 ในประเภทที่ 8702 ถึง 8704 และ 8708</p>									
ลำดับ	กิจกรรม	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัดกิจกรรม	เป้าหมาย	เครื่องมือ/อุปกรณ์	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ
4	การเรียนรู้	การฝึกอบรมปรับเปลี่ยนพฤติกรรม เพื่อให้ข้าราชการเกิดความรู้และเห็นความสำคัญของการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกัน	1 มี.ค. 49- เป็นต้นไป	<ul style="list-style-type: none"> - มีการอบรมหลักสูตรเกี่ยวกับ Behavior Change และ Culture Change อย่างน้อย 1 หลักสูตร - มีการอบรมการฝึกอบรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการเข้าถึงองค์ความรู้ 	<ul style="list-style-type: none"> - มีการอบรมหลักสูตรเกี่ยวกับ Behavior Change และ Culture Change อย่างน้อย 1 หลักสูตร - มีการอบรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการเข้าถึงองค์ความรู้ 	<ul style="list-style-type: none"> ■ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ■ สารสนเทศ (IT) ■ กระดาษ A4 ■ คอมพิวเตอร์ ■ ฟลิ้นเตอร์ ■ หมึกพิมพ์พรินเตอร์ ■ เครื่อง ■ สแกนเนอร์ ■ แฟ้มดีคัท ■ แผ่นซีดี ■ พจนานุกรมฉบับไทย - อังกฤษ 	50,000 บาท	<ul style="list-style-type: none"> - อธิบดีกรม - บุคลากร - ผู้บริหารที่สำนักงาน - บุคลากรทำเรื่องแถมเงินและสำนักงาน - บุคลากรทำเรื่องกรุงเทพ - สถาบันการ - บุคลากร - สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร - ฝ่ายประชาสัมพันธ์ - กรมบุคลากร 	



ตัวอย่างการเขียนแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) : กระบวนการบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process) (ฉบับย่อ)									
แผนการจัดการจัดการความรู้ (KM Action Plan) : กระบวนการบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process)									
<p>ชื่อหน่วยงาน : เป้าหมาย KM (KM Desired) : การสร้างระบบการจัดการความรู้เรื่องการจัดทำแผนภาพที่ตรงกับสายงานที่ 87 ในประเภทที่ 8702 ถึง 8704 และ 8708 เฉพาะสำนักงานตุลาการที่เรือแหลมฉบังและสำนักงานตุลาการที่เรือกรุงเทพ</p> <p>หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม : ชำราชการในสำนักงานตุลาการที่เรือแหลมฉบังและสำนักงานตุลาการที่เรือกรุงเทพได้นำความรู้ในการจำแนกที่กักตุลาการระบบฮาร์โมไนซ์ตอนที่ 87 ในประเภทที่ 8702 ถึง 8704 และ 8708</p>									
ลำดับ	กิจกรรม	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	เครื่องมือ/อุปกรณ์	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ
5	การวัดผล	จัดทำแบบทดสอบประเมินผลการเรียนรู้	15 พค. ถึง 30 พค. 49	มีแบบทดสอบในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับการจำแนกที่กักตัดสินคำยานยนต์ตอนที่ 87 ในประเภทที่ 8702 ถึง 8704 และ 8708	เจ้าหน้าที่ที่สำนักงานตุลาการที่เรือแหลมฉบังและสำนักงานตุลาการที่เรือกรุงเทพที่เกี่ยวข้องกับการจำแนกที่กักตัดสินคำยานยนต์ตอนที่ 87 ในประเภทที่ 8702 ถึง 8704 และ 8708	<ul style="list-style-type: none"> ■ กระดาษ A4 ■ ปากกา ■ ดินสอ ■ ยางลบ ■ ห้องทดสอบ 	50,000 บาท	<ul style="list-style-type: none"> - อธิบดีกรม ตุลาการ - ผู้บริหารที่ สำนักงาน ตุลาการที่เรือแหลมฉบังและสำนักงาน ตุลาการที่เรือกรุงเทพ - สถาบันการ ตุลาการ - สำนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร - ฝ่าย ประชาสัมพันธ์ กรมตุลาการ 	



ตัวอย่างการเขียนแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) : กระบวนการบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process) (ฉบับย่อ)									
แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) : กระบวนการบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process)									
<p>ชื่อหน่วยงาน : ฝ่ายขาย KM (KM Desired) : การสร้างระบบการจัดการความรู้เรื่องการค้าปลีกภายใต้ระบบขายไม่ในสหพันธ์ค้าปลีกค้าส่งที่ 87 ในประเทศไทย ถึง 8704 และ 8708 เฉพาะสำนักงานการค้าปลีกแห่งหนึ่งและสำนักงานการค้าปลีกที่กรุงเทพฯ</p> <p>หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม : ข้าราชการในสำนักงานการค้าปลีกแห่งหนึ่งและสำนักงานการค้าปลีกที่กรุงเทพฯ ได้มีความรู้ในการจำแนกพื้นที่การค้าปลีก ธานีไม่ในรูปธรรม 87 ในประเทศไทยที่ 8702 ถึง 8704 และ 8708</p>									
ลำดับ	กิจกรรม	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัดกิจกรรม	เป้าหมาย	เครื่องมือ/อุปกรณ์	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ
6	การยกย่อง ชมเชย และการ ให้รางวัล	- การให้ของขวัญ/ของรางวัล - การประกาศเกียรติคุณ	15 พค. เป็นต้นไป	เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ข้อมูล จำนวน จำนวนที่ 87 ที่สำนักงาน การค้าปลีก แห่งหนึ่งและ สำนักงานการค้า ปลีกที่กรุงเทพฯ	อย่างน้อย ร้อยละ 80 ของจำนวน เจ้าหน้าที่ที่ เกี่ยวกับ การค้าปลีก สำนักงาน ที่ 87 ใน ประเทศไทย 8702 ถึง 8704 และ 8708 สำนักงาน การค้าปลีก แห่งหนึ่งและ	■ ของขวัญ/ ของรางวัล ■ เว็บไซต์ ■ บอร์ด หนังสือพิมพ์ งาน เพื่อ ประกาศ เกียรติคุณ	50,000 บาท	- อธิบดีกรม การค้า - ผู้บริหารที่ สำนักงาน การค้าปลีก แห่งหนึ่งและ สำนักงาน การค้าปลีกที่ กรุงเทพฯ - สถาบันการ การค้า - สำนักเทศโณ โดยสารสนเทศ และการสื่อสาร - ฝ่ายประชาสัมพันธ์ การค้า	การค้า



ทั้งนี้เพื่อให้การจัดทำแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) มีประสิทธิผลมากขึ้น องค์การควรประเมินปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Key Success Factor) สำหรับการวางระบบการจัดการความรู้ และการนำระบบไปปฏิบัติ เพื่อใช้เป็นบรรทัดฐานในการจัดทำแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) ให้สามารถนำระบบไปปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรมภายในหน่วยงาน และควรทำการประเมินองค์การตนเอง กำหนดปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Key Success Factor) เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการกำหนดกิจกรรมและรายละเอียดต่างๆ ในแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนของการกำหนดกระบวนการจัดการความรู้ (KM Process) เพื่อให้การจัดทำการจัดการความรู้ขององค์การดำเนินไปอย่างมีระบบ และส่วนของการกำหนดปัจจัยแวดล้อมภายในองค์การที่จะทำให้การจัดการความรู้เกิดขึ้นได้และมีความยั่งยืน โดยใช้กระบวนการบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process) เพื่อให้กระบวนการจัดการความรู้เกิดพลวัต (Dynamic) มีพลังที่จะหมุนต่อไปได้อย่างต่อเนื่อง





A large rectangular area with horizontal dotted lines for writing. A decorative corner graphic with a smiley face icon is located at the bottom right of this area.