**แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) เรื่อง...................................................................................  
หน่วยงาน.....................................................กอง....................................................................................   
ประเภทองค์ความรู้**

**เอกสารแนบ**

**○ 1) การพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงาน**

**○ 2) แนวปฏิบัติที่ดี**

**○ 3) นวัตกรรมสนับสนุนการปฏิบัติงาน**

**1. ความเป็นมา/ที่มาของปัญหา**

**2. วัตถุประสงค์ของการจัดทำองค์ความรู้นี้**

**1.1)   
1.2)**

**1.3)**

**2. ลักษณะการปฏิบัติงาน**

**2.1 สภาพการปฏิบัติงานเดิม**

**2.2 สภาพการปฏิบัติงานใหม่** *(อธิบายถึงการนำองค์ความรู้มาใช้แล้วการปฏิบัติงานใหม่เป็นอย่างไร)*

**3. ผลการดำเนิน (Output) ที่สำคัญ**

|  |  |
| --- | --- |
| **☑ ลดขั้นตอนการทำงาน** | **☑ นำไปใช้ประโยชน์ภายใน/ภายนอก หน่วยงาน** |
| **............................................................................... ............................................................................... ............................................................................... ............................................................................... ............................................................................... ............................................................................... ............................................................................... ...............................................................................**  **………………………………………………………………………** | **............................................................................... ............................................................................... ............................................................................... ............................................................................... ............................................................................... ............................................................................... ............................................................................... ...............................................................................**  **………………………………………………………………………** |

**ประเภทองค์ความรู้ที่สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน**

**1) การพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงาน** คือ เป็นการทำงานอย่างมีแบบแผนและต่อเนื่อง   
เพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั่วทั้งระบบ โดยมุ่งเน้นการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมของการทำงาน เพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร สามารถลดเวลาและลดขั้นตอนการดำเนินงานได้อย่างเป็นรูปธรรม  
เช่น 1. การพัฒนาที่เรียบง่าย เน้นคุณค่า ได้คุณภาพ เตรียมความพร้อมสู่ยุค eHealth

2. ระบบโอทีออนไลน์ของสำนักวิทยบริการ

3. การปรับปรุงกระบวนงานตอบคำถามด้วย Free Line Chatbot

4. ระบบการลาออนไลน์แบบไร้กระดาษ  
2) **แนวปฏิบัติที่ดี** กระบวนการที่มีวิธีปฏิบัติหรือขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ทำให้ส่วนงานประสบความสำเร็จหรือนำไปสู่ความเป็นเลิศตามเป้าหมายและเป็นที่ยอมรับในวงวิชาการหรือวิชาชีพนั้น ๆ และมีหลักฐานของความสำเร็จปรากฏอย่างชัดเจน มีการเผยแพร่แนวปฏิบัติที่ดีในส่วนงานอื่นนำไปใช้ประโยชน์ เช่น  
 1. เครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดด้านประกันคุณภาพ

2. พัฒนาคน พัฒนางาน องค์กรก้าวหน้าอย่างยั่งยืน

3. สำนักงานสีเขียว

4. กระบวนการสร้างความสำเร็จสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้

**3) นวัตกรรมสนับสนุนการปฏิบัติงาน** เป็นการทำสิ่งต่าง ๆ ด้วยวิธีใหม่ ๆ และยังอาจหมายถึง การเปลี่ยนแปลงทางคิด การผลิต กระบวนการ หรือองค์กร เพื่อทำให้สิ่งต่าง ๆ เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น ก่อให้เกิดผลผลิตเพิ่มขึ้น เพิ่มมูลค่า มูลค่าของลูกค้า หรือมูลค่าของผู้ผลิต **เช่น** 1. ระบบตรวจสอบผลการเรียนตามโครงสร้างหลักสูตรผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

2. สลิปเงินเดือนออนไลน์ฉับไว

ดาวน์โหลดแบบฟอร์มได้ที่เว็บไซต์สำนักงานอธิการบดี <http://po.snru.ac.th/th/> ข่าวและประกาศ

**แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) ที่....... เรื่อง**

**เป้าประสงค์ของ KM :**

**ตัวชี้วัดของเป้าประสงค์ :**

**องค์ความรู้ที่จำเป็น :**

**ผลผลิตของการจัดการความรู้ที่เป็นรูปธรรม :**

| **ที่** | **กิจกรรมการจัดการความรู้** | **วิธีการสู่ความสำเร็จ** | **ระยะเวลา** | **ผลลัพธ์ที่ได้** | **ผู้รับผิดชอบ** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **การกำหนดองค์ความรู้หลักที่จำเป็นหรือสำคัญต่องานหรือกิจกรรมของหน่วยงาน และกำหนดเป้าหมายของการจัดการความรู้** |  |  |  |  |
| **2** | **การเสาะแสวงหาความรู้ที่ต้องการ** |  |  |  |  |
| **3** | **การปรับปรุง ดัดแปลง ความรู้ บางส่วนให้เหมาะสมต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน** |  |  |  |  |
| **4** | **การนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง** |  |  |  |  |
| **5** | **การนำประสบการณ์จากการทำงานและการประยุกต์ใช้ความรู้มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสกัดออกมาเป็นขุมความรู้** |  |  |  |  |
| **6** | **การรวบรวมความรู้และจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร** |  |  |  |  |

**คำนิยามตามแผนการจัดการความรู้**

**คำอธิบายแบบฟอร์ม**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **คอลัมภ์** | **ชื่อคอลัมภ์** | **ความหมาย** |
| 1 | ที่ | คือลำดับของกิจกรรมการจัดการความรู้ |
| 2 | กิจกรรมการจัดการความรู้ | เป็นกิจกรรมหลักและกิจกรรมย่อยภายใต้กิจกรรมการจัดการความรู้ ทั้ง 7 ขั้นตอน (KM Process) และกระบวนการบริหารการเปลี่ยนแปลง 6 องค์ประกอบ (Change Management Process) |
| 3 | วิธีการสู่ความสำเร็จ | วิธีการหรือกระบวนการที่ดำเนินการตามกิจกรรมการจัดการความรู้ เพื่อนำสู่ความสำเร็จของแต่ละกิจกรรม |
| 3 | ระยะเวลา | ระบุระยะเวลาที่ใช้ดำเนินการในแต่ละกิจกรรม อาจกำหนดในช่วงเวลาของวันหรือเดือน |
| 4 | ผลลัพธ์ที่ได้ | ผลลัพธ์ของแต่ละกิจกรรมการจัดการความรู้ หรือสิ่งที่สะท้อนความสำเร็จของกิจกรรมการจัดการความรู้ |
| 5 | ผู้รับผิดชอบ | ระบุชื่อผู้รับผิดชอบของแต่ละกิจกรรมการจัดการความรู้ |

**กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process)** เป็นกระบวนการแบบหนึ่งที่จะช่วยให้องค์กรเข้าใจถึงขั้นตอนที่ทำให้เกิดกระบวนการจัดการความรู้ หรือพัฒนาการของความรู้ที่จะเกิดขึ้นภายในองค์กระ ประกอบด้วย 6 ขั้นตอนดังนี้

| **ลำดับขั้นตอน** | **ความหมาย** | **ตัวอย่าง** |
| --- | --- | --- |
| **ขั้นตอนที่ 1** **การกำหนดองค์ความรู้หลักที่จำเป็นหรือสำคัญต่องานหรือกิจกรรมของหน่วยงาน และกำหนดเป้าหมายของการจัดการความรู้** | เมื่อได้ “โจทย์ KM” (ซึ่งเป็นเป้าหมายของการใช้เครื่องมือ KM เพื่อจะทำให้ผลงานดีขึ้น พัฒนาขึ้นแล้ว) หน่วยงานต้องพิจารณาว่า “โจทย์ KM”ถ้าจะทำให้สำเร็จ เราต้องมีความรู้ ความสามารถอะไร ซึ่งก็คือ “การคัดเลือกหรือบ่งชี้ความรู้” นั่นเอง  หรือ เป็นองค์ความรู้ที่ทำให้ บรรลุพันธกิจ วิสัยทัศน์ของหน่วยงาน เป็นการวิเคราะห์รูปแบบและแหล่งความรู้ที่มีอยู่ **“เราต้องมีความรู้เรื่องอะไร เรามีความรู้เรื่องนั้นหรือยัง”** | 1.1 แต่งตั้งคณะทำงานด้านการจัดการความรู้...............ของหน่วยงาน  1.2 รวบรวม/วิเคราะห์ และคัดเลือกองค์ความรู้เพื่อกำหนดองค์ความรู้ทำให้ บรรลุพันธกิจ วิสัยทัศน์ของหน่วยงาน  1.3 ประชุมคณะทำงานฯ เพื่อวางแผนและกำหนดเป้าหมายในการจัดการความรู้................................. |
| **ขั้นตอนที่ 2 การเสาะแสวงหาความรู้ที่ต้องการ** | เป็นขั้นตอนที่ต่อเนื่องจากการบ่งชี้ความรู้แล้ว ถ้าเราจะบรรลุ “โจทย์ KM” โดยต้องใช้ “ความรู้เรื่อง.............” เราต้องแสวงหาความรู้จากแหล่งต่าง ๆ ที่ใดบ้าง ทั้งภายใน/ภายนอกหน่วยงาน ทั้งในตัวคน (Tacit) หรือในเอกสาร (Explicit) เพื่อจัดทำเนื้อหา ให้ตรงกับความต้องการที่จะใช้งาน ถ้าอยู่ในตัวคนต้องสอบถามหรือถอดบทเรียนองค์ความรู้ออกมา **“ความรู้อยู่ที่ใคร อยู่ในรูปแบบอะไรเป็น เอกสาร? หรือเป็นประเภทไหน จะเอามาเก็บรวมกันได้อย่างไร หรือเราต้องสร้างความรู้ขึ้นมาใหม่??”** | 2.1 รูปแบบอบรมเชิงปฏิบัติการโดยการเชิงวิทยาการทั้งภายใน หรือ ภายนอกองค์กร  2.2 ออกแบบสำรวจหมวดหมู่ประเภทความรู้และความถูกต้องของผู้ใช้งานเพื่อนำเป็นข้อมูล |
| **ขั้นตอนที่ 3**  **การปรับปรุง ดัดแปลง ความรู้ บางส่วนให้เหมาะสมต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน** | เมื่อได้รวบรวมความรู้ทั้งภายใน ภายนอกองค์กร หรือในตัวคนหรือในเอกสารแล้ว เราต้องนำความรู้บางส่วนมาดัดแปลงบางส่วนให้เหมาะสมต่อการดำเนินงานของหน่วยงานของเรา และจัดแบ่งประเภทอ/หัวข้อ โครงสร้างของความรู้ | -สังเคราะห์และรวบรวมองค์ความรู้จากที่ค้นคว้ากับที่ได้รับการอบรมนำมาจัดหมวดหมู่และทำคู่มือ........................................... |
| **ขั้นตอนที่ 4**  **การนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง** | นำความรู้ที่ได้จากการการจัดการความรู้มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง เพื่อจะได้ทราบถึงเทคนิคหรือวิธีการว่านำมาใช้งานได้จริงของแต่ละหน่วยงาน อาจจะมีการแต่งตั้งคณะกรรมการกลั่นกรองความรู้ เพื่อให้ข้อเสนอแนะปรับปรุงคู่มือ | 1) แต่งตั้งคณะกรรมการประมวลและกลั่นกรองความรู้  2) ประชุมคณะกรรมการประมวลผลและกลั่นกรองความรู้ ............................ เพื่อให้ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะปรับปรุงคู่มือ  3) เชิญผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการความรู้เรื่อง...........................ให้ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงความรู้และคู่มือ  - ปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐาน , ใช้ภาษาเดียวกัน, ปรับปรุงเนื้อหาให้สมบูรณ์ |
| **ขั้นตอนที่ 5 การนำประสบการณ์จากการทำงานและการประยุกต์ใช้ความรู้มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสกัดออกมาเป็นขุมความรู้** | เป็นการนำความรู้ที่ได้จากการปฏิบัติงานแล้วมาแลกเปลี่ยนเคล็ดลับ เทคนิคในการทำงาน เทคนิคการแก้ไขปัญหา หรือเมื่อนำคู่มือการปฏิบัติงานไปใช้แล้ว มาแลกเปลี่ยนกันว่าควรปรับแก้ไขตรงไหน อย่างไรบ้าง การแลกเปลี่ยนเรียนรู้นี้ทำได้หลากหลายทำได้หลายวิธี โดยกรณีเป็น ความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) อาจจัดทำเป็น เอกสาร, ฐานความรู้ , เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือ กรณีเป็น ความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวบุคคล (Tacit Knowledge) อาจจัดทำเป็นระบบ, กิจกรรมกลุ่มคุณภาพและนวัตกรรม, ชุมชนแห่งการเรียนรู้, ระบบพี่เลี้ยง, การสับเปลี่ยนงาน, การยืมตัว, เวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เป็นต้น **“** | - จัดเวทีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ - จัดทำเอกสาร/คู่มือเผยแพร่หน่วยงานในสำนักงานอธิการบดี  - นำความรู้เผยแพร่บนเว็บไซต์สำนักงานอธิการบดี |
| **ขั้นตอนที่ 6 การรวบรวมความรู้และจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร** | เมื่อได้รวบรวมความรู้ทั้งภายใน ภายนอกองค์กร หรือในตัวคนหรือในเอกสารแล้ว เราต้องแบ่งชนิดและประเภทหรือวางโครงสร้างของความรู้ เพื่อจัดทำระบบให้ง่ายและสะดวกต่อการค้นหาและใช้งาน **“จะแบ่งประเภทหัวข้อหรือวางโครงสร้าง ของความรู้นั้นอย่างไร”และแบ่งปันให้ความรู้กันหรือไม่”**  ภายหลังจากกลั่นกรองความรู้ให้เป็น “ความรู้ที่ถูกต้องแล้ว” ต้องให้ผู้ใช้งานเข้าถึงความรู้ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ในเวลาที่ต้องการใช้ของคนที่ทำงานในเรื่องนั้น ๆ (เป็นความเฉพาะ เจาะจงกลุ่มเป้าหมาย มิใช่การเผยแพร่ความรู้ให้แก่คนอื่นทั่ว ๆ ไป) ควรมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มาประยุกต์ใช้ เพื่อให้กลุ่มเป้าหมาย เข้าถึงความรู้ดังกล่าวได้ง่าย **“เรานำความรู้นั้นมาใช้งานได้ง่ายหรือไม่”** | - นำคู่มือที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญมาจัดพิมพ์และ นำขึ้นบนเว็บไซต์  - เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ฐานข้อมูลความรู้ (ต้นแบบ)  -ผ่านทางเว็บไซต์  -หนังสือราชการ  -เวทีการประชุม/สัมมนา  -บอร์ดประชาสัมพันธ์ |