



การเคหะแห่งชาติ
National Housing Authority

รายงาน

ผลผลิตของการจัดการความรู้
(Productivity of Knowledge Management)

ปี 2564

เรื่อง

การมอบโอนสาธารณูปโภค-สาธารณูปการ

โดย

ฝ่าย/คณะ ฝ่ายบริหารงานชุมชน 1, 3, 4

การเคหะแห่งชาติ

ปี 2564

วันที่/...../.....

ผู้ทบทวน / ผู้อนุมัติ :

(ผู้อำนวยการฝ่าย/หัวหน้าคณะ)

ปก/ปกกรอง

คำนำ

สรุปย่อ

สารบัญ

สารบัญเรื่อง

สารบัญรูป

สารบัญตาราง

คำย่อ

บทที่ 1 บทนำ

- 1.1 ความเป็นมา
- 1.2 วัตถุประสงค์
- 1.3 ผลที่คาดว่าจะได้รับ
- 1.4 กรอบแผนการดำเนินงานจัดการความรู้

บทที่ 2 การบ่งชี้และคัดเลือกความรู้ที่ต้องจัดการ

- 2.1 ขอบเขตของ KM ตามยุทธศาสตร์
- 2.2 ขอบเขตและเป้าหมายของ KM ของฝ่าย/คณะ

บทที่ 3 การจัดการความรู้ เรื่อง

- 3.1 กระบวนการ (Work Process) ที่เกี่ยวข้อง
- 3.2 กลุ่มผู้เกี่ยวข้องภายในองค์กร
- 3.3 กลุ่มผู้เกี่ยวข้องภายนอกองค์กร (ผู้ใช้บริการ / Outsource)
- 3.4 ความรู้ที่จำเป็น (EK/ TK) ในกระบวนการ (Work process)

บทที่ 4 แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan)

- 4.1 ขอบเขตและวัตถุประสงค์ของแผน
- 4.2 เป้าหมายและตัวชี้วัด
- 4.3 กระบวนการจัดการความรู้ (KM Process)
- 4.4 ระยะเวลาและงบประมาณ
- 4.5 วิธีการ/กิจกรรมที่ใช้ในการจัดการความรู้

บทที่ 5 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีต่อผลสำเร็จของการจัดการความรู้ และข้อเสนอแนะ

บทที่ 6 ผลการดำเนินงานการจัดการความรู้

บรรณานุกรม

ภาคผนวก

แบบฟอร์ม 1 - ขอบเขต KM (KM Focus Areas) ของฝ่าย/คณะ

แบบฟอร์ม 2 - การตัดสินใจเลือกขอบเขต KM ของฝ่าย/คณะ

แบบฟอร์ม 3 - เป้าหมาย KM (Desired State)

แบบฟอร์ม 4 - แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) ตามกระบวนการจัดการความรู้ (KM Process)

บทที่ 1 บทนำ

1.1 ความเป็นมา

ในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา มีการเปลี่ยนแปลงต่างๆ เกิดขึ้นกับฝ่ายงานเป็นจำนวนมาก ทั้งด้านบุคลากรที่มีความรู้ ความชำนาญ และประสบการณ์ในการทำงานที่ยาวนาน ทอยอยเกษียณอายุ ปีละหลายสิบคน โดยที่องค์กรและฝ่ายงาน ไม่มีระบบและกระบวนการรับถ่ายทอดความรู้จากผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้และประสบการณ์สูงเหล่านี้ เพื่อส่งต่อและพัฒนาความรู้ที่มีคุณค่า สู่บุคลากรที่มีอยู่และบุคลากรที่สรรหาเข้ามาใหม่ ผู้ที่จะมาปฏิบัติงานต่อจากผู้ที่เกษียณหรือปฏิบัติงานในหน้าที่อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ ยังมีการเปลี่ยนแปลงในด้านการแต่งตั้ง โยกย้ายบุคลากร ก็ต้องมีการรับถ่ายทอดความรู้จากผู้เชี่ยวชาญเหล่านี้ ที่จะสับเปลี่ยน โยกย้ายไปปฏิบัติงานในฝ่ายงานอื่น เช่นเดียวกัน รวมทั้งโลกในทุกวันนี้ มีการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่รวดเร็วมาก ทั้งด้านเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ๆ สิ่งที่เคยเรียนรู้และปฏิบัติในการทำงานหลายๆ ด้าน เปลี่ยนไป ประกอบกับปัญหาการมอบไอออนสาธาณูปโภคของ กคช. อยู่ในสภาพที่ไม่สมบูรณ์และไม่พร้อมก่อนการมอบไอออนให้แก่หน่วยงานท้องถิ่น ทำให้การมอบไอออนสาธาณูปโภคไม่ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ดังนั้น ฝ่ายงานจึงมีความจำเป็นต้องมีการจัดการความรู้อย่างชัดเจนและเป็นระบบ เพื่อให้บุคลากรของฝ่ายงานมีองค์ความรู้ที่สำคัญและจำเป็นในการปฏิบัติงาน และลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การมอบไอออนสาธาณูปโภคสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยการรวบรวมความรู้ต่างๆ จากผู้มีความรู้ ความชำนาญ และประสบการณ์ ถ่ายทอดให้กับบุคลากรของ กคช. รุ่นหลัง เพื่อเป็นแนวทางและนำความรู้มาปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลดียิ่งขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อสร้างและแสวงหาความรู้ใหม่ที่จำเป็น สำหรับปรับเปลี่ยนการทำงานในปัจจุบันและในอนาคต
- 2) เพื่อประมวลและกลั่นกรองความรู้ ให้เป็นความรู้ที่ถูกต้อง และสามารถนำไปปฏิบัติได้
- 3) เพื่อเก็บรวบรวมความรู้ที่กลั่นกรองแล้ว เข้าคลังความรู้ของฝ่ายงานและองค์กร
- 4) เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากร ทั้งในฝ่ายงานและนอกฝ่ายงาน สามารถเข้าถึงความรู้ที่จำเป็น และนำความรู้ไปใช้ในการตัดสินใจและปฏิบัติงาน ได้เป็นอย่างดี

1.3 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- Best Practice for NHA เรื่องการมอบไอออนสาธาณูปโภค-สาธาณูปการ.....
- Lesson learned for NHA เรื่อง
- Knowledge for NHA เรื่อง
- New Research / Products / Services เรื่อง
- New Successors ด้าน จำนวน คน

1.4 กรอบแผนการดำเนินงานจัดการความรู้ กคช. ประจำปี 2564

กรอบแผนการดำเนินงาน	
ไตรมาสที่ 1 (ก.พ. - มี.ค. 2564)	การบ่งชี้ KM และกำหนดเป้าหมายผลผลิตของ KM.....
ไตรมาสที่ 2 (มี.ค. - เม.ย. 2564)	วางแผนทาง จัดทำแผนปฏิบัติการ โดยนำส่ง แบบฟอร์ม 1 - ขอบเขต KM (KM Focus Areas) ของฝ่าย/คณะ, แบบฟอร์มที่ 2 - การตัดสินใจเลือก ขอบเขต KM ของฝ่าย/คณะและ แบบฟอร์มที่ 3 - เป้าหมาย KM (Desired State) มายัง พบ.ทบ. ภายในวันที่ 30 เมษายน 2564
ไตรมาสที่ 3 (เม.ย. - มิ.ย. 2564)	ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ
ไตรมาสที่ 4 (ก.ค. - ส.ค. 2564)	ประเมินผล/สรุป โดยดำเนินการแล้วเสร็จภายในวันที่ 16 สิงหาคม 2564 และนำส่งรูปเล่มรายงานตามไฟล์ NHA_KM report_template 64 ซึ่งผ่านการลงนามรับรองจาก ผู้อำนวยการฝ่าย/หัวหน้าคณะ มายัง พบ.ทบ. ภายในวันที่ 31 สิงหาคม 2564

บทที่ 2 การบ่งชี้และคัดเลือกความรู้ที่ต้องจัดการ

2.1 ขอบเขตของ KM ประจำปี 2564

โปรดนำข้อมูลจาก **แบบฟอร์ม 1 - ขอบเขต KM (KM Focus Areas) ของฝ่าย/คณะ** มาเขียนขอบเขต KM โดยสรุป ครอบคลุมประเด็น ดังต่อไปนี้

- ขอบเขต KM ที่ฝ่าย/คณะของท่านต้องการมุ่งเน้นประกอบด้วยเรื่องหรือหัวข้ออะไรบ้าง
- ประโยชน์ของการทำ KM ในหัวข้อนี้ ที่ stakeholders ต่างๆ ของ กคช. จะได้รับ

ขอบเขต KM ที่มุ่งเน้น และประโยชน์ของการทำ KM ในหัวข้อนี้ ที่ stakeholders ต่างๆ ของ กคช. จะได้รับ เป็นดังนี้

ขอบเขต KM ที่มุ่งเน้น	ประโยชน์ของการทำ KM ในหัวข้อนี้ ที่ stakeholders ต่างๆ ของ กคช. จะได้รับ
1. การมอบโอนสาธารณูปโภค-สาธารณูปการ	1) ช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายของ กคช. 2) บุคลากรของ กคช. ด้านการดูแลชุมชน และบุคลากรในพื้นที่สามารถ ปฏิบัติภารกิจหลักด้านอื่นได้มากขึ้น เนื่องจากช่วยลดภาระงาน 3) ลูกค้าเชิงสังคม: ชุมชนได้รับการแก้ไขปัญหาด้านสาธารณูปโภคได้ รวดเร็วยิ่งขึ้น 4) หน่วยงานท้องถิ่นสามารถตั้งงบประมาณเพิ่มเติม เพื่อบริหารระบบ สาธารณูปโภคของชุมชนที่ได้รับมอบจาก กคช.

หมายเหตุ: ดำเนินการแล้วเสร็จ **ภายในวันที่ 30 เมษายน 2564**

2.2 การคัดเลือกขอบเขต KM เพื่อจัดการ

โปรดนำข้อมูลจาก **แบบฟอร์มที่ 2 - การตัดสินใจเลือกขอบเขต KM ของฝ่าย/คณะ** มาเขียนโดยสรุปครอบคลุมประเด็นเนื้อหา ดังต่อไปนี้

- การบ่งชี้ ในเบื้องต้นได้หัวข้อความรู้มาก็หัวข้อ ได้มาจากวิธีใด พนักงานมีส่วนร่วมในการบ่งชี้อย่างไร
- การตัดสินใจเลือกขอบเขต KM ของฝ่าย/คณะ (แบบฟอร์ม 2) เพราะเหตุใด จึงเลือกหัวข้อนี้มาดำเนินการ
- ท่านเห็นว่า KM ในหัวข้อที่ฝ่าย/คณะของท่าน เลือกดำเนินการ สอดคล้อง หรือ ตอบสนองยุทธศาสตร์ กคช. หรือไม่ ถ้าใช่ โปรดระบุยุทธศาสตร์ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้อันที่ฝ่าย/คณะเลือกทำ โดย พิจารณายุทธศาสตร์ จากแผนยุทธศาสตร์การเคหะแห่งชาติ พ.ศ.2560-2570 (ฉบับปรับปรุง ปี 2563)

เกณฑ์การกำหนดขอบเขต KM	ขอบเขต KM โอบนิธิอนุปก-สธารณูปการ
1. สอดคล้องกับทิศทางและยุทธศาสตร์ (จำเป็นต่อการดำเนินยุทธศาสตร์ขององค์กร)	SO3 การเพิ่มศักยภาพชุมชนให้เข้มแข็ง : หน่วยงานท้องถิ่นสามารถเข้ามาดูแล และพัฒนาศักยภาพชุมชนได้มากขึ้น (บางพื้นที่) SO5 การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์กร ทำให้องค์กรลดภาระค่าใช้จ่าย
2. ความรู้เป็น core competency ของ กคช. (จำเป็นต่อความยั่งยืนขององค์กร)	CC2 สามารถยกระดับชุมชนให้เป็นต้นแบบชุมชนเข้มแข็งที่พึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืน ผ่านกระบวนการสร้างภาคีเครือข่ายทั้งภาครัฐและภาคเอกชน : หน่วยงานท้องถิ่นสามารถเข้ามาดูแล และพัฒนาศักยภาพชุมชนได้มากขึ้น (บางพื้นที่)
3. ความรู้เป็นนวัตกรรมใหม่ๆ	ไม่ใช่
4. ต้องทำ คนส่วนใหญ่ในองค์กรต้องการ	ไม่ใช่
5. ความรู้สามารถนำมาใช้แก้ปัญหาต่างๆ ได้	เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาการมอบโอนสาธารณูปโภคในโครงการที่ยังไม่ได้มอบโอน
6. เป็นความรู้ที่ต้องจัดการอย่างเร่งด่วน (เป็น Tacit Knowledge ของผู้ที่จะเกษียณอายุ และยังสามารถใช้ต่อเนื่องได้ในอนาคต)	เป็นความรู้เร่งด่วน เพราะความรู้เป็นประสบการณ์เฉพาะบุคคลที่ยังไม่มีการถ่ายทอดเป็นเอกสาร และจะทำให้ผู้ที่ปฏิบัติงานด้านชุมชนสามารถนำเป็นแนวทางปฏิบัติได้
7. เป็นความรู้ที่จำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจในอนาคต	จำเป็น เพราะภารกิจหลักของ กคช. คือการสร้างที่อยู่อาศัย และยังคงมีการมอบโอนสาธารณูปโภคให้กับหน่วยงานท้องถิ่น
8. เป็นความรู้ที่ใช้ในการแข่งขันทางธุรกิจ หรือ เพิ่ม Competitive Advantage หรือ Work Efficiency	ไม่ใช่
9. เป็นความรู้ที่ใช้ในการทำงานในจุดที่ต้องควบคุม (Control point) หรือ ขั้นตอนที่มีความเสี่ยง (Critical step)	ช่วยลดความเสี่ยง และเพิ่มประสิทธิภาพในการมอบโอนสาธารณูปโภคให้หน่วยงานท้องถิ่นได้ตามเป้าหมาย และทันตามกำหนดเวลา
10. ความรู้อื่นๆ ระบุ	ไม่มี

หมายเหตุ: ดำเนินการแล้วเสร็จภายในวันที่ **30 เมษายน 2564**

2.3 การกำหนดเป้าหมายองค์ความรู้เพื่อจัดการ

โปรดนำข้อมูลจาก แบบฟอร์มที่ 3 - เป้าหมาย KM (Desired State) มาเขียนโดยสรุป ครอบคลุมประเด็นเนื้อหา ดังต่อไปนี้

- เป้าหมาย KM ของฝ่าย/คณะที่ต้องการจัดการคือเรื่องอะไร
- อะไรคือเหตุผลในการคัดเลือกองค์ความรู้นี้

ขอบเขต KM ที่ 1 : การมอบโอนสาธารณูปโภค-สาธารณูปการ

เป้าหมาย KM ที่ต้องการจัดการความรู้ และหน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม เป็นดังนี้

เป้าหมาย KM (Desired State)	หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม
เป้าหมาย KM ที่ 1: ได้เทคนิคการมอบโอนสาธารณูปโภค-สาธารณูปการ	1.1 เทคนิคการมอบโอนสาธารณูปโภค-สาธารณูปการ : ภายใน 31 ก.ค. 64
เป้าหมาย KM ที่ 2: บุคลากรใน ชช. ได้เรียนรู้เทคนิคการมอบโอนสาธารณูปโภค-สาธารณูปการ และนำไปใช้ในการทำงานจริง	2.1 บุคลากรใน ชช. ได้เรียนรู้เทคนิคการมอบโอนสาธารณูปโภค-สาธารณูปการ : 100% 2.2 ผลการประเมินบุคลากรใน ชช. นำความรู้เทคนิคการมอบโอนสาธารณูปโภค-สาธารณูปการ ไปใช้ในการทำงานจริง : 80%
เป้าหมาย KM ที่ 3: สามารถดำเนินการมอบโอนสาธารณูปโภค-สาธารณูปการ ได้สำเร็จตามแผนงาน	3.1 ความคืบหน้าที่สามารถดำเนินการมอบโอนสาธารณูปโภค-สาธารณูปการ ได้สำเร็จตามแผนงาน : 100%

เหตุผลในการคัดเลือกองค์ความรู้: ความรู้และประสบการณ์การมอบโอนสาธารณูปโภค-สาธารณูปการ ยังไม่เคยมีการรวบรวม สรุป และบันทึกเป็นรูปเล่ม เพื่อให้ความรู้และเทคนิคถูกถ่ายทอดให้กับบุคลากรในรุ่นถัดไป สามารถใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อให้งานประสบความสำเร็จ

หมายเหตุ: ดำเนินการแล้วเสร็จ **ภายในวันที่ 30 เมษายน 2564**

บทที่ 3 การจัดการความรู้ เรื่อง การติดต่อประสานงานหน่วยงานท้องถิ่น และทำความเข้าใจกับผู้อยู่อาศัยในชุมชน เพื่อมอบโอนสาธารณูปโภค

3.1 กระบวนการ (Work Process) ที่เกี่ยวข้อง

1. กระบวนการมอบโอนสาธารณูปโภค-สาธารณูปการ ให้หน่วยงานท้องถิ่น

3.2 กลุ่มผู้เกี่ยวข้องภายในองค์กร

1. ผู้บริหารฯ และบุคลากรของฝ่าย ชช.1 - 4

3.3 กลุ่มผู้เกี่ยวข้องภายนอกองค์กร

1. ลูกค้าเชิงสังคม
2. หน่วยงานท้องถิ่น เช่น อบต.

3.4 ความรู้ที่จำเป็น (EK/ TK) ในกระบวนการ (Work Process)

ความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge)

- หนังสือ/บทความ/รายงาน/ผลการวิจัย ฯลฯ ประกอบด้วย คู่มือปฏิบัติงานของสำนักงานเคหะนครหลวงและสำนักงานเคหะจังหวัด
- ไฟล์คู่มือปฏิบัติงานของสำนักงานเคหะนครหลวงและสำนักงานเคหะจังหวัด ในรูปแบบไฟล์ PDF

ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge)

- ผู้รู้/ผู้เชี่ยวชาญภายในองค์กร ประกอบด้วย
 - 1) เคหะนครหลวงและเคหะจังหวัดของฝ่าย ชช.1-4

บทที่ 4 แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan)

4.1 ขอบเขต KM เป้าหมาย KM และหน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม

โปรดนำข้อมูลจาก แบบฟอร์ม 4 – แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) ตามกระบวนการจัดการความรู้ (KM Process) มาเขียนโดยสรุป ครอบคลุมประเด็นเนื้อหา ดังต่อไปนี้

- ขอบเขต KM ที่ฝ่าย/คณะของท่านต้องการมุ่งเน้นประกอบด้วยเรื่องหรือหัวข้ออะไรบ้าง
- เป้าหมาย KM ของฝ่าย/คณะที่ต้องการจัดการคือเรื่องอะไร
- หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม คืออะไร

ขอบเขต KM : การมอบโอนสาธารณูปโภค-สาธารณูปการ

เป้าหมาย KM :

1. ได้เทคนิคการมอบโอนสาธารณูปโภค-สาธารณูปการ
2. บุคลากรใน ชช. ได้เรียนรู้เทคนิคการมอบโอนสาธารณูปโภค-สาธารณูปการ และนำไปใช้ในการทำงานจริง
3. สามารถดำเนินการมอบโอนสาธารณูปโภค-สาธารณูปการ ได้สำเร็จตามแผนงาน

หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม :

- 1.1 เทคนิคการมอบโอนสาธารณูปโภค-สาธารณูปการ: ภายในวันที่ 31 กรกฎาคม 2564
- 2.1 บุคลากรใน ชช. ได้เรียนรู้เทคนิคการมอบโอนสาธารณูปโภค-สาธารณูปการ : 100%
- 2.2 ผลการประเมินบุคลากรใน ชช. นำความรู้เทคนิคการมอบโอนสาธารณูปโภค-สาธารณูปการ ไปใช้ในการทำงานจริง : 80%
- 3.1 ความคืบหน้าที่สามารถดำเนินการมอบโอนสาธารณูปโภค-สาธารณูปการ ได้สำเร็จตามแผนงาน : 100%

4.2 วิธีการ/กิจกรรมที่ใช้ในการจัดการความรู้ ระยะเวลา และงบประมาณ

แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) ตามกระบวนการจัดการความรู้ (KM Process) กำหนดวิธีการ/กิจกรรมที่ใช้ในการจัดการความรู้ โดยกระบวนการจัดการความรู้ของ กคช. ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน ดังนี้

คำอธิบาย 7 ขั้นตอนของการจัดการความรู้	
1. การบ่งชี้ความรู้	การเลือกหัวข้อความรู้ที่ตอบสนองวิสัยทัศน์/ พันธกิจ/ เป้าหมาย การดำเนินงานขององค์กร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้น เราจำเป็นต้องรู้อะไร ขณะนี้เรามีความรู้อะไรบ้าง, อยู่ในรูปแบบใด, อยู่ที่ใคร
2. การสร้างและแสวงหาความรู้	การสร้างความรู้ใหม่ แสวงหาความรู้จากภายนอก รักษาความรู้เก่า กำจัดความรู้ที่ใช้ไม่ได้แล้ว
3. การจัดความรู้ให้เป็นระบบ	การวางโครงสร้างความรู้ เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเก็บความรู้ อย่างเป็นระบบในอนาคต
4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้	การทำให้มั่นใจว่า ความรู้ที่จัดการนั้นมีความถูกต้อง เชื่อถือได้, การปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐาน, ใช้ภาษาเดียวกัน, ปรับปรุงเนื้อหาให้สมบูรณ์
5. การเข้าถึงความรู้	เป็นการทำให้ผู้ใช้ความรู้เข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่ายและสะดวก เช่น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT), Web board ,บอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น
6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้	Explicit Knowledge เช่น เอกสาร, ฐานข้อมูล, เทคโนโลยีสารสนเทศ Tacit Knowledge ระบบ ทีมข้ามสายงาน, กิจกรรมกลุ่มคุณภาพและนวัตกรรม, ชุมชนแห่งการเรียนรู้, ระบบพี่เลี้ยง, การสับเปลี่ยนงาน, การยืมตัว, เวทีแลกเปลี่ยนความรู้
7. การเรียนรู้	การเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของงาน เช่นเกิดระบบการเรียนรู้จาก สร้างองค์ความรู้--> นำความรู้ไปใช้-->เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่ และหมุนเวียนต่อไปอย่างต่อเนื่อง

ฝ่าย/คณะ ได้จัดทำแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) มีรายละเอียดตามที่ปรากฏใน แบบฟอร์ม 4 – แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) ตามกระบวนการจัดการความรู้ (KM Process)

บทที่ 5 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีต่อผลสำเร็จของการจัดการความรู้และ ข้อเสนอแนะ

สรุปการดำเนินการเทียบกับวัตถุประสงค์/เป้าหมาย/ตัวชี้วัด

วัตถุประสงค์ของการจัดการความรู้ ในรายงานผลผลิตของการจัดการความรู้ ฉบับนี้ คือ

1. เพื่อสร้างและแสวงหาความรู้ใหม่ที่จำเป็น สำหรับปรับเปลี่ยนการทำงานในปัจจุบันและในอนาคต
2. เพื่อประมวลและกลั่นกรองความรู้ ให้เป็นความรู้ที่ถูกต้อง และสามารถนำไปปฏิบัติได้
3. เพื่อเก็บรวบรวมความรู้ที่กลั่นกรองแล้ว เข้าคลังความรู้ของฝ่ายงานและองค์กร
4. เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากร ทั้งในฝ่ายงานและนอกฝ่ายงาน สามารถเข้าถึงความรู้ที่จำเป็น และนำความรู้ไปใช้ในการตัดสินใจและปฏิบัติงาน ได้เป็นอย่างดี

จากวัตถุประสงค์ข้างต้น ได้กำหนดขอบเขต KM เป้าหมาย KM (Desire State) และหน่วยที่วัดผลได้ เป็นรูปธรรม โดยมีรายละเอียดและผลการดำเนินงาน ดังนี้

ขอบเขต KM : การมอบโอนสาธารณูปโภค-สาธารณูปการ

เป้าหมาย KM (Desire State)	หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม	ผลการดำเนินงาน
เป้าหมาย KM ที่ 1 : ได้เทคนิคการ การมอบโอนสาธารณูปโภค- สาธารณูปการ	1.1 เทคนิคการมอบโอน สาธารณูปโภค-สาธารณูปการ : ภายใน วันที่ 31 กรกฎาคม 2564	1.1 เทคนิคการมอบโอน สาธารณูปโภค-สาธารณูปการ : แล้ว เสร็จวันที่ 31 กรกฎาคม 2564
เป้าหมาย KM ที่ 2 : บุคลากรใน ชช. ได้เรียนรู้เทคนิคการการมอบโอน สาธารณูปโภค-สาธารณูปการ และ นำไปใช้ในการทำงานจริง	2.1 บุคลากรใน ชช. ได้เรียนรู้เทคนิค การมอบโอนสาธารณูปโภค- สาธารณูปการ : 100% 2.2 ผลการประเมินบุคลากรใน ชช. นำ ความรู้เทคนิคการมอบโอน สาธารณูปโภค-สาธารณูปการ ไปใช้ใน การทำงานจริง : 80%	2.1 บุคลากรใน ชช. ได้เรียนรู้เทคนิค การมอบโอนสาธารณูปโภค- สาธารณูปการ : 100% 2.2 ผลการประเมินบุคลากรใน ชช. นำ ความรู้เทคนิคการมอบโอน สาธารณูปโภค-สาธารณูปการ ไปใช้ใน การทำงานจริง : 80%
เป้าหมาย KM ที่ 3 : สามารถ ดำเนินการมอบโอนสาธารณูปโภคได้ สำเร็จตามแผนงาน	3.1 ความคืบหน้าที่สามารถดำเนินการ มอบโอนสาธารณูปโภค-สาธารณูปการ ได้สำเร็จตามแผนงาน : 100%	3.1 ความคืบหน้าที่สามารถดำเนินการ มอบโอนสาธารณูปโภค-สาธารณูปการ ได้สำเร็จตามแผนงาน : 100%

สรุปแล้ว ผลการดำเนินการเป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย KM ที่กำหนด โดยมีผลการดำเนินงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนดในเป้าหมาย KM ที่ 1-3

บทเรียนความสำเร็จที่เกิดขึ้น

จากการดำเนินการตามแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) และผลการดำเนินการ พบว่า บทเรียนความสำเร็จที่เกิดขึ้น เป็นดังนี้

1. การมีความสัมพันธ์อันดีต่อกันทุกเทศมนตรีฯ ในท้องถิ่นนั้นๆ, ผู้นำชุมชน และหน่วยงานท้องถิ่น ทำให้การมอบโอนสาธารณูปโภค-สาธารณูปการของโครงการต่างๆ ได้สำเร็จ ดังนั้น การสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อหน่วยงานท้องถิ่น ผู้นำชุมชน เป็นการสร้างภาคีเครือข่าย จะทำให้ได้รับการสนับสนุนในเรื่องต่างๆ ง่ายขึ้น ส่งผลให้การมอบโอนสาธารณูปโภค-สาธารณูปการของโครงการต่างๆ ได้สำเร็จลุล่วงตามแผนงาน

2. สิ่งสำคัญในลำดับแรกๆ คือ ตั้งแต่การเริ่มก่อสร้างโครงการ โดยจะต้องให้หน่วยงานท้องถิ่น นั้นๆ มีส่วนร่วมในการรับรู้ รับทราบการก่อสร้างโครงการของการเคหแห่งชาติ เพื่อจะนำไปสู่การรับมือโอน สาธารณูปโภค-สาธารณูปการต่อไปในอนาคต

3. หลังจากดำเนินการตามแผนการจัดการความรู้ ในด้านเทคนิคที่เกี่ยวกับการติดต่อ ประสานงานหน่วยงานท้องถิ่น และทำความเข้าใจกับผู้อยู่อาศัยในชุมชน เพื่อการรับมือโอนสาธารณูปโภค- สาธารณูปการเรียบร้อยแล้ว ส่งผลให้คณะทำงานมีความรู้ความเข้าใจในเทคนิคการสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อ การติดต่อประสานงานกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการรับมือโอนสาธารณูปโภค-สาธารณูปการอย่างลึกซึ้งมากขึ้น

4. การรับมือโอนสาธารณูปโภค-สาธารณูปการ ควรได้รับการถ่ายทอดถอดบทเรียนให้กับ ผู้ปฏิบัติงานรุ่นหลัง เพราะเป็นเทคนิคเฉพาะตัวบุคคลในการเจรจาต่อรอง การมีความสัมพันธ์อันดีต่อหน่วยงาน ท้องถิ่น ผู้นำชุมชน เพื่อนำมาสู่จุดหมายของการรับมือโอนสาธารณูปโภค-สาธารณูปการ ได้สำเร็จลุล่วงตาม แผนงาน

ปัจจัยที่ทำให้เกิดผลสำเร็จ

ผลสำเร็จของการดำเนินการตามแผนการจัดการความรู้ เกิดจากปัจจัยที่ทำให้เกิดผลสำเร็จ ดังนี้

1. คณะทำงาน เห็นความสำคัญ ร่วมแรงร่วมใจ และมุ่งมั่นดำเนินการให้สำเร็จ
2. ผู้บริหาร เห็นความสำคัญ ให้การสนับสนุน และมีส่วนช่วยผลักดันการดำเนินการให้สำเร็จ
3. ผู้มีองค์ความรู้ ให้การสนับสนุนด้านการถ่ายทอดเทคนิคต่างๆ เพื่อสามารถนำมาถอด บทเรียนได้สำเร็จ
3. บุคคลที่เกี่ยวข้อง ให้ความร่วมมือในการดำเนินการต่างๆ ให้บรรลุผลสำเร็จ
4. เครื่องมือและอุปกรณ์ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย ช่วยสามารถบันทึกเสียง, รูปภาพ และวิดีโอ ได้อย่างครบถ้วน รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ
5. มีข้อมูลและมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับรายการทรัพย์สิน ลักษณะของโครงการ เพื่อนำ ข้อมูลมานำเสนอต่อหน่วยงานท้องถิ่น และทำความเข้าใจกับผู้อยู่อาศัยในชุมชน เพื่อนำมาสู่การรับมือโอน สาธารณูปโภค-สาธารณูปการได้สำเร็จ
6. เคหะนครหลวง/เคหะจังหวัด (คส./คจ.) และผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานเคหะนครหลวง/ สำนักงานเคหะจังหวัด (สคส./สคจ.) ในพื้นที่นั้นๆ จะต้องสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อหน่วยงานท้องถิ่น ผู้นำ ชุมชน และภาคีเครือข่ายอย่างสม่ำเสมอ เพื่อการติดต่อประสานงานต่างๆ ได้อย่างสะดวก ราบรื่น ในทุกด้าน

จุดที่ต้องการปรับปรุงแก้ไข

เมื่อพิจารณาการดำเนินการตามแผนการจัดการความรู้ และผลการดำเนินการ มีจุดที่ต้องการ ปรับปรุงแก้ไข ดังนี้

1. การนัดขอสัมภาษณ์จากผู้มีองค์ความรู้ ค่อนข้างที่จะลำบาก เนื่องจากขณะนี้อยู่ใน สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (โควิด-19) และมีภารกิจงานประจำและเร่งด่วนเข้ามาแทรก ส่งผล ให้การสัมภาษณ์เป็นไปด้วยความยากลำบาก
2. เทคนิคในการสร้างความสัมพันธ์อันดีเพื่อการติดต่อประสานงานหน่วยงานท้องถิ่น และทำ ความเข้าใจกับผู้อยู่อาศัยในชุมชน เพื่อนำมาสู่การรับมือโอนสาธารณูปโภค-สาธารณูปการ การสร้าง ความสัมพันธ์อันดีเป็นเทคนิคเฉพาะตัวบุคคลของเคหะนครหลวง/เคหะจังหวัด (คส./คจ.) แต่ยังมีปัจจัย ภายนอกที่เข้ามาช่วยเสริมในการรับมือโอนสาธารณูปโภค-สาธารณูปการ ได้ง่ายขึ้น เช่น ฝ่ายก่อสร้างจะต้อง

ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานท้องถิ่น ตั้งแต่เริ่มก่อสร้างโครงการ ดังนั้น จะต้องสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อหน่วยงานท้องถิ่นตั้งแต่แรกเริ่ม เพื่อเพิ่มความสะดวก รวดเร็ว ในการเจรจาต่อรองให้กับฝ่ายบริหารงานชุมชนต่อไป

3. การมอบโอนสาธารณูปโภค-สาธารณูปการ ต้องดำเนินการโดยสำนักงานเคหะนครหลวง/สำนักงานเคหะจังหวัด (สคล./สคจ.) ที่ดูแลรับผิดชอบโครงการนั้นๆ โดยจะไม่สามารถทดสอบได้ แต่จะต้องนำไปปฏิบัติงานจริงเท่านั้น ดังนั้น จะต้องศึกษาความพร้อมว่าโครงการใดบ้างที่จะสามารถมอบโอนสาธารณูปโภค-สาธารณูปการ เพื่อให้สามารถดำเนินการบรรลุผลสำเร็จเป็นไปตามแผนงาน

ความเปลี่ยนแปลงที่เห็นได้อย่างชัดเจน

ตั้งแต่เริ่มดำเนินการตามแผนการจัดการความรู้ จนถึงปัจจุบัน พบว่า มีความเปลี่ยนแปลงที่เห็นได้อย่างชัดเจน เป็นรูปธรรม คือ

1. คณะทำงาน และบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการมอบโอนสาธารณูปโภค-สาธารณูปการ ให้กับหน่วยงานท้องถิ่น มีความรู้ความเข้าใจในเทคนิคการติดต่อประสานงานหน่วยงานท้องถิ่น และทำความเข้าใจกับผู้อยู่อาศัยในชุมชนเพิ่มมากขึ้น โดยเห็นได้จากจำนวนโครงการที่สามารถมอบโอนสาธารณูปโภค-สาธารณูปการได้สำเร็จตามแผนงาน

2. ผู้บริหารเข้าใจสำนักงานเคหะนครหลวง/สำนักงานเคหะจังหวัด (สคล./สคจ.) ที่ดูแลรับผิดชอบโครงการนั้นๆ มากขึ้น โดยให้การสนับสนุน และมีส่วนร่วมในการผลักดัน เสร็จต่อรอง กับหน่วยงานท้องถิ่นเพิ่มขึ้น สังเกตได้จากผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน ลงพื้นที่ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานท้องถิ่น สร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกันเพิ่มมากขึ้น พร้อมทั้งให้คำแนะนำกับผู้ปฏิบัติงาน มีการประชุมติดตามเร่งรัดการมอบโอนสาธารณูปโภค-สาธารณูปการภายในฝ่าย

3. หน่วยงานท้องถิ่นรับมอบสาธารณูปโภค-สาธารณูปการเพิ่มมากขึ้น สะท้อนให้เห็นถึงความสำเร็จจุลวงตามแผนงาน

บทที่ 6 ผลการดำเนินงานการจัดการความรู้

ผลการดำเนินงานการจัดการความรู้ สรุปได้เป็นหัวข้อต่างๆ ดังนี้

- การดำเนินการและผลการดำเนินการตามแผนการจัดการความรู้
- องค์กรความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้
- ผลจากการนำองค์กรความรู้ไปใช้
- สรุปผลการดำเนินงาน
- ข้อเสนอแนะเพื่อดำเนินการขั้นต่อไป

การดำเนินการและผลการดำเนินการตามแผนการจัดการความรู้ :

กรอบขั้นตอนการจัดการความรู้	กิจกรรม/วิธีการสู่ความสำเร็จ	ผลการดำเนินการ
1. การบ่งชี้ความรู้	1.1 ค้นหาข้อมูล/สอบถามผู้มีความรู้	ได้รับความรู้และวิธีการที่จะสามารถมอบโอน สาธารณูปโภค-สาธารณูปการได้
	1.2 ระบุความรู้ที่จำเป็น	ได้รับเทคนิคการสร้างสัมพันธ์ที่ดีต่อหน่วยงาน ท้องถิ่น
2. การสร้างและแสวงหาความรู้	2.1 สร้างองค์ความรู้	ได้ร่างโครงสร้างคำถาม
3. การจัดให้ความรู้เป็นระบบ	3.1 จัดทำเอกสารสรุปคู่มือ	ได้สรุปคู่มือ
	3.2 กลั่นกรองรายชื่อ คล./คจ.	ได้สรุปรายชื่อ คล./คจ.
4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้	4.1 สรรหาผู้ตรวจสอบความรู้	จำนวนผู้ตรวจสอบ
	4.2 ตรวจสอบปรับแก้และจัดเก็บใน DATA 2	ได้ไฟล์ข้อมูลโครงสร้างคำถามที่จะสัมภาษณ์
5. การเข้าถึงความรู้	5.1 สื่อสารและขอความเห็นผู้เกี่ยวข้อง	ได้ไฟล์ข้อมูลโครงสร้างคำถามที่ปรับแก้แล้ว
	5.2 ปรับแก้และจัดเก็บใน DATA 2	
6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้	6.1 วางแผนแลกเปลี่ยนเรียนรู้	ร้อยละบุคลากรที่ได้เรียนรู้: ร้อยละ ...
	6.2 แบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้	ร้อยละบุคลากรที่นำความรู้ไปใช้ : ร้อยละ ... ร้อยละการมอบโอนสาธารณูปโภคตามแผน : ร้อยละ ...
7. การเรียนรู้	7.1 ติดตามผลการนำความรู้ไปใช้	ได้องค์ความรู้ที่จัดเก็บใน DATA 2 แล้ว
	7.2 ติดตามการมอบโอนสาธารณูปโภค	ร้อยละบุคลากรที่ได้เรียนรู้ : ร้อยละ ...
	7.3 ปรับแก้องค์ความรู้และจัดเก็บใน DATA 2	ร้อยละบุคลากรที่นำความรู้ไปใช้ : ร้อยละ ...

องค์กรความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ :

สรุปการถอดบทเรียน : การมอบโอนสาธารณูปโภค-สาธารณูปการ

ผลจากการนำองค์กรความรู้ไปใช้ :

1. ได้รับเทคนิคการติดต่อประสานงานต่อหน่วยงานท้องถิ่น ผู้นำชุมชน และภาคีเครือข่าย เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ที่ได้จากการประสบการณ์การมอบโอนสาธารณูปโภค-สาธารณูปการของผู้มีความรู้
2. คณะทำงานมีความรู้ความเข้าใจในเทคนิคการติดต่อประสานงานหน่วยงานท้องถิ่น และทำความเข้าใจกับผู้อยู่อาศัยในชุมชนเพิ่มมากขึ้น

3. คณะทำงาน และบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการมอบโอนสาธารณูปโภค-สาธารณูปการ ให้กับหน่วยงานท้องถิ่น ได้เรียนรู้เทคนิคการติดต่อประสานงานหน่วยงานท้องถิ่น และทำความเข้าใจกับผู้อยู่อาศัยในชุมชนเพิ่มมากขึ้น
4. หน่วยงานท้องถิ่นรับมอบสาธารณูปโภค-สาธารณูปการด้วยความรวดเร็ว และเต็มใจ พร้อมทั้งผู้อยู่อาศัยภายในชุมชนมีความประสงค์ที่จะให้หน่วยงานท้องถิ่นดูแลระบบสาธารณูปโภค-สาธารณูปการภายในโครงการ
5. องค์กรสามารถลดภาระค่าใช้จ่ายในการซ่อมแซมและบำรุงรักษาระบบสาธารณูปโภค-สาธารณูปการภายในโครงการ จากการมอบโอนสาธารณูปโภค-สาธารณูปการให้กับหน่วยงานท้องถิ่นได้สำเร็จ

สรุปผลการดำเนินงาน

ขอบเขต KM : การมอบโอนสาธารณูปโภค-สาธารณูปการ

เป้าหมาย KM (Desire State)	หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม	ผลการดำเนินงาน
เป้าหมาย KM ที่ 1 : ได้เทคนิคการมอบโอนสาธารณูปโภค-สาธารณูปการ	1.1 เทคนิคการมอบโอนสาธารณูปโภค-สาธารณูปการ : ภายในวันที่ 31 กรกฎาคม 2564	1.1 เทคนิคการมอบโอนสาธารณูปโภค-สาธารณูปการ : แล้วเสร็จวันที่ 31 กรกฎาคม 2564
เป้าหมาย KM ที่ 2 : บุคลากรใน ชช. ได้เรียนรู้เทคนิคการมอบโอนสาธารณูปโภค-สาธารณูปการ และนำไปใช้ในการทำงานจริง	2.1 บุคลากรใน ชช. ได้เรียนรู้เทคนิคการมอบโอนสาธารณูปโภค-สาธารณูปการ : 100% 2.2 ผลการประเมินบุคลากรใน ชช. นำความรู้เทคนิคการมอบโอนสาธารณูปโภค-สาธารณูปการ ไปใช้ในการทำงานจริง : 80%	2.1 บุคลากรใน ชช. ได้เรียนรู้เทคนิคการมอบโอนสาธารณูปโภค-สาธารณูปการ : 100% 2.2 ผลการประเมินบุคลากรใน ชช. นำความรู้เทคนิคการมอบโอนสาธารณูปโภค-สาธารณูปการ ไปใช้ในการทำงานจริง : 80%
เป้าหมาย KM ที่ 3 : สามารถดำเนินการมอบโอนสาธารณูปโภคได้สำเร็จตามแผนงาน	3.1 ความคืบหน้าที่สามารถดำเนินการมอบโอนสาธารณูปโภค-สาธารณูปการ ได้สำเร็จตามแผนงาน : 100%	3.1 ความคืบหน้าที่สามารถดำเนินการมอบโอนสาธารณูปโภค-สาธารณูปการ ได้สำเร็จตามแผนงาน : 100%

สรุปแล้ว ผลการดำเนินการเป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย KM ที่กำหนด โดยมีผลการดำเนินงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนดในเป้าหมาย KM ที่ 1-3

ข้อเสนอแนะเพื่อดำเนินการขั้นต่อไป

1. ควรสร้างความสัมพันธ์อันดีกับนายกเทศมนตรี หน่วยงานท้องถิ่น ผู้นำชุมชน และภาคีเครือข่ายอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ
2. ควรรับรู้ปัญหาต่างๆ ภายในชุมชน พร้อมทั้งมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วนเท่าที่จะสามารถดำเนินการได้
3. ควรให้ผู้มีองค์ความรู้ถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ให้บุคลากรใน ชช. และคณะทำงาน เพื่อให้สามารถสามารถนำไปปฏิบัติงานจริงได้
4. ควรให้ความสำคัญและการมีส่วนร่วมของหน่วยงานท้องถิ่น ตั้งแต่การเริ่มต้นก่อสร้างโครงการ เพื่อนำมาสู่การรับมอบโอนสาธารณูปโภค-สาธารณูปการต่อไปในอนาคต

หมายเหตุ: ดำเนินการแล้วเสร็จภายในวันที่ 31 สิงหาคม 2564

บรรณานุกรม (โปรดระบุ ถ้ามี)

ตัวอย่าง บรรณานุกรม เช่น เอกสาร ตำรา บทความ ที่ท่านสืบค้นหา เป็น explicit knowledge ของหัวข้อความรู้ที่จัดการ

ภาคผนวก
แบบฟอร์มที่ใช้ในการจัดการความรู้

แบบฟอร์ม 1 ขอบเขต KM : KM Focus Area

แบบฟอร์ม 1 - ขอบเขต KM (KM Focus Areas) ของฝ่าย/คณะ.....ฝ่ายบริหารงานชุมชน 1, 3, 4.....(ชช 1, 3, 4).....					
ขอบเขต KM ที่ (KM Focus Areas)	ประโยชน์ที่จะได้รับจากขอบเขต KM ที่มีต่อ				
	องค์กร กคช.	บุคลากรในองค์กร	ลูกค้าเชิงพาณิชย์	ลูกค้าเชิงสังคม	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ (โปรดระบุ)
1. การมอบโอนสาธารณูปโภค- สาธารณูปการ	1.1 ช่วยลดภาระ ค่าใช้จ่ายของ กคช.	1.1 ช่วยลดภาระ งาน ของบุคลากร ของ กคช. ด้าน การดูแลชุมชน และบุคลากรใน พื้นที่สามารถ ปฏิบัติภารกิจหลัก ด้านอื่นได้มากขึ้น	ไม่มี	1.1 ชุมชนได้รับ การแก้ไขปัญหา ด้านสาธารณูปโภค ได้รวดเร็วยิ่งขึ้น	1.1 หน่วยงานท้องถิ่นสามารถตั้งงบประมาณเพิ่มเติม เพื่อบริหาร ระบบสาธารณูปโภคของชุมชนที่ได้รับมอบจาก กคช.
<p>ผู้ทบทวน / ผู้อนุมัติ : (ผู้อำนวยการฝ่าย/หัวหน้าคณะ)</p> <p>วันที่/...../.....</p>					

แบบฟอร์ม 2 การตัดสินใจเลือกขอบเขต KM

แบบฟอร์ม 2 - การตัดสินใจเลือกขอบเขต KM ของฝ่าย/คณะฝ่ายบริหารงานชุมชน 1, 3, 4.....(ชช 1, 3, 4).....	
เกณฑ์การกำหนดขอบเขต KM	ขอบเขต KM ที่ 1 การมอบโอนสาธารณูปโภค-สาธารณูปการ
1. สอดคล้องกับทิศทางและยุทธศาสตร์ (จำเป็นต่อการดำเนินยุทธศาสตร์ขององค์กร)	SO3 การเพิ่มศักยภาพชุมชนให้เข้มแข็ง : หน่วยงานท้องถิ่นสามารถเข้ามาดูแล และพัฒนาศักยภาพชุมชนได้มากขึ้น (บางพื้นที่) SO5 การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์กร ทำให้องค์กรลดภาระค่าใช้จ่าย
2. ความรู้เป็น core competency ของ กคช. (จำเป็นต่อความยั่งยืนขององค์กร)	CC2 สามารถยกระดับชุมชนให้เป็นต้นแบบชุมชนเข้มแข็งที่พึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืน ผ่านกระบวนการสร้างภาคีเครือข่ายทั้งภาครัฐและภาคเอกชน : หน่วยงานท้องถิ่นสามารถเข้ามาดูแล และพัฒนาศักยภาพชุมชนได้มากขึ้น (บางพื้นที่)
3. ความรู้เป็นนวัตกรรมใหม่ๆ	ไม่ใช่
4. ต้องทำ คนส่วนใหญ่ในองค์กรต้องการ	ไม่ใช่
5. ความรู้สามารถนำมาใช้แก้ปัญหาต่างๆ ได้	เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาการมอบโอนสาธารณูปโภคในโครงการที่ยังไม่ได้มอบโอน
6. เป็นความรู้ที่ต้องจัดการอย่างเร่งด่วน (เป็น Tacit Knowledge ของผู้ที่จะเกษียณอายุ และยังสามารถใช้ต่อเนื่องได้ในอนาคต)	เป็นความรู้เร่งด่วน เพราะความรู้เป็นประสบการณ์เฉพาะบุคคลที่ยังไม่มีการถ่ายทอดเป็นเอกสาร และจะทำให้ผู้ที่ปฏิบัติงานด้านชุมชนสามารถนำเป็นแนวทางปฏิบัติได้
7. เป็นความรู้ที่จำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจในอนาคต	จำเป็น เพราะภารกิจหลักของ กคช. คือการสร้างที่อยู่อาศัย และยังต้องมีการมอบโอนสาธารณูปโภคให้กับหน่วยงานท้องถิ่น
8. เป็นความรู้ที่ใช้ในการแข่งขันทางธุรกิจ หรือ เพิ่ม Competitive Advantage หรือ Work Efficiency	ไม่ใช่
9. เป็นความรู้ที่ใช้ในการทำงานในจุดที่ต้องควบคุม (Control point) หรือ ขั้นตอนที่มีความเสี่ยง (Critical step)	ช่วยลดความเสี่ยง และเพิ่มประสิทธิภาพในการมอบโอนสาธารณูปโภคให้หน่วยงานท้องถิ่นได้ตามเป้าหมาย และทันตามกำหนดเวลา
10. ความรู้อื่นๆ ระบุ	ไม่มี
ผู้ทบทวน / ผู้อนุมัติ : (ผู้อำนวยการฝ่าย/หัวหน้าคณะ) วันที่/...../.....	

แบบฟอร์ม 3 เป้าหมาย KM (Desired State)

แบบฟอร์มที่ 3 - เป้าหมาย KM (Desired State) ของฝ่าย/คณะฝ่ายบริหารงานชุมชน 1, 3, 4.....(ชช 1, 3, 4).....	
ขอบเขต KM (KM Focus Area) คือ ...การมอบโอนสาธารณูปโภค-สาธารณูปการ.....	
เป้าหมาย KM (Desired State)	หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม
เป้าหมาย KM ที่ 1: ได้เทคนิคการมอบโอนสาธารณูปโภค-สาธารณูปการ	1.1 เทคนิคการมอบโอนสาธารณูปโภค-สาธารณูปการ : ภายใน 31 ก.ค. 64
เป้าหมาย KM ที่ 2: บุคลากรใน ชช. ได้เรียนรู้เทคนิคการมอบโอนสาธารณูปโภค-สาธารณูปการ และนำไปใช้ในการทำงานจริง	2.1 บุคลากรใน ชช. ได้เรียนรู้เทคนิคการมอบโอนสาธารณูปโภค-สาธารณูปการ : 100% 2.2 ผลการประเมินบุคลากรใน ชช. นำความรู้เทคนิคการมอบโอนสาธารณูปโภค-สาธารณูปการ ไปใช้ในการทำงานจริง : 80%
เป้าหมาย KM ที่ 3: สามารถดำเนินการมอบโอนสาธารณูปโภค-สาธารณูปการได้สำเร็จตามแผนงาน	3.1 ความคืบหน้าที่สามารถดำเนินการมอบโอนสาธารณูปโภค-สาธารณูปการได้สำเร็จตามแผนงาน : 100%
เป้าหมาย KM ที่องค์กรต้องการทำ : ที่1.....	
<p>เหตุผลในการคัดเลือกองค์ความรู้: ความรู้และประสบการณ์การมอบโอนสาธารณูปโภค ยังไม่เคยมีการรวบรวม สรุป และบันทึกเป็นรูปเล่ม เพื่อให้ความรู้และเทคนิคถูกถ่ายทอดให้กับบุคลากรในรุ่นถัดไป สามารถใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อให้งานประสบความสำเร็จ</p>	
ผู้ทบทวน / ผู้อนุมัติ : (ผู้อำนวยการฝ่าย/หัวหน้าคณะ)	
วันที่/...../.....	

แบบฟอร์ม 4 แผนการจัดการความรู้

แบบฟอร์ม 4 – แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) ตามกระบวนการจัดการความรู้ (KM Process)								
ชื่อฝ่าย/คณะ : ฝ่ายบริหารงานชุมชน 1, 3, 4.....(ชช 1, 3, 4)								
เป้าหมาย KM (Desired State) :								
1. ได้เทคนิคการมอบโอนสาธารณูปโภค-สาธารณูปการ								
2. บุคลากรใน ชช. ได้เรียนรู้เทคนิคการมอบโอนสาธารณูปโภค-สาธารณูปการ และนำไปใช้ในการทำงานจริง								
3. สามารถดำเนินการมอบโอนสาธารณูปโภค-สาธารณูปการ ได้สำเร็จตามแผนงาน								
หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม :								
1.1 เทคนิคการมอบโอนสาธารณูปโภค-สาธารณูปการ : ภายใน 31 ก.ค. 64								
2.1 บุคลากรใน ชช. ได้เรียนรู้เทคนิคการมอบโอนสาธารณูปโภค-สาธารณูปการ : 100%								
2.2 ผลการประเมินบุคลากรใน ชช. นำความรู้เทคนิคการมอบโอนสาธารณูปโภค-สาธารณูปการ ไปใช้ในการทำงานจริง : 80%								
3.1 ความสำเร็จที่สามารถดำเนินการมอบโอนสาธารณูปโภคได้สำเร็จตามแผนงาน : 100%								
ลำดับ	กรอบขั้นตอนการจัดการความรู้	กิจกรรม/วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	เครื่องมือ/อุปกรณ์	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
1	การบ่งชี้ความรู้	1.1 ค้นหาข้อมูล/สอบถามผู้รู้	22 มี.ค. 64	ได้ไฟล์คู่มือ+รายชื่อ	16 รายชื่อ	-	-	ฝ่าย ชช.1 - 4
		1.2 ระบุความรู้ที่จำเป็น	31 มี.ค. 64	ได้คำถามสัมภาษณ์	อย่างน้อย 15 คำถาม	คำถามสัมภาษณ์	-	
2	การสร้างและแสวงหาความรู้	2.1 สร้างองค์ความรู้	19 เม.ย. 64	ได้ร่างโครงสร้างคำถาม	1 ชุด	โครงสร้างคำถาม	-	ฝ่าย ชช.1 - 4
3	การจัดความรู้ให้เป็นระบบ	3.1 จัดทำเอกสารสรุปคู่มือ	25 เม.ย. 64	ได้สรุปคู่มือ	1 ชุด	-	-	
		3.2 กลับกรองรายชื่อ คล./คจ.	30 เม.ย. 64	ได้สรุปรายชื่อ คล./คจ.	1 ชุด	-	-	
4	การประมวลและกลั่นกรองความรู้	4.1 สรรหาผู้ตรวจสอบความรู้	6 พ.ค. 64	จำนวนผู้ตรวจสอบ	4 ท่าน	-	-	
		4.2 ตรวจสอบปรับแก้และจัดเก็บใน DATA 2	14 พ.ค. 64	ได้ไฟล์ข้อมูลโครงสร้างคำถามที่จะสัมภาษณ์	1 ไฟล์	-	-	
5	การเข้าถึงความรู้	5.1 สื่อสารและขอความเห็นผู้เกี่ยวข้อง	24 พ.ค. 64	ได้ไฟล์ข้อมูลโครงสร้างคำถามที่ปรับแก้แล้ว	1 ไฟล์	-	-	ฝ่าย ชช.1 - 4
		5.2 ปรับแก้และจัดเก็บใน DATA 2	31 พ.ค. 64					
6	การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้	6.1 วางแผนแลกเปลี่ยนเรียนรู้	4 มิ.ย. 64	ได้แผนแลกเปลี่ยนฯ	1 แผน	-	-	
		6.2 แบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้	15 มิ.ย. 64	ได้สรุปร่างองค์ความรู้	1 องค์ความรู้		-	

				ร้อยละบุคลากรที่ได้เรียนรู้	ร้อยละ 100	VDO Conference	
7	การเรียนรู้	7.1 ติดตามผลการนำความรู้ไปใช้	25 มิ.ย. 64	ร้อยละบุคลากรที่นำความรู้ไปใช้	ร้อยละ 80	-	-
		7.2 ติดตามการมอบโอนสาธารณูปโภค	1 ก.ค. 64	ร้อยละการมอบโอนสาธารณูปโภคตามแผน	ร้อยละ 100	-	-
		7.3 ปรับแก้องค์ความรู้และจัดเก็บใน DATA 2	9 ก.ค. 64	ได้องค์ความรู้ที่จัดเก็บใน DATA 2 แล้ว	1 องค์ความรู้	-	-
ทบทวน / ผู้อนุมัติ : (ผู้อำนวยการฝ่าย/หัวหน้าคณะ) วันที่/...../.....							
คำอธิบาย 7 ขั้นตอนของการจัดการความรู้							
ขั้นตอนการจัดการความรู้		คำอธิบายขั้น					
1. การบ่งชี้ความรู้	การเลือกหัวข้อความรู้ที่ตอบสนองวิสัยทัศน์/ พันธกิจ/ เป้าหมาย การดำเนินงานขององค์กร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้น เราจำเป็นต้องรู้อะไร อะไรบ้าง, อยู่ในรูปแบบใด, อยู่ที่ใคร						
2. การสร้างและแสวงหาความรู้	การสร้างความรู้ใหม่ แสวงหาความรู้จากภายนอก รักษาความรู้เก่า กำจัดความรู้ที่ใช้ไม่ได้แล้ว						
3. การจัดความรู้ให้เป็นระบบ	การวางโครงสร้างความรู้ เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเก็บความรู้ อย่างเป็นระบบในอนาคต						
4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้	การทำให้มั่นใจว่า ความรู้ที่จัดการนั้นมีความถูกต้อง เชื่อถือได้, การปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐาน, ใช้ภาษาเดียวกัน, ปรับปรุงเนื้อหาให้สมบูรณ์						
5. การเข้าถึงความรู้	เป็นการทำให้ผู้ใช้ความรู้เข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่ายและสะดวก เช่น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT), Web board ,บอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น						
6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้	Explicit Knowledge เช่น เอกสาร, ฐานข้อมูล, เทคโนโลยีสารสนเทศ Tacit Knowledge ระบบ ทีมข้ามสายงาน, กิจกรรมกลุ่มคุณภาพและนวัตกรรม, ชุมชนแห่งการเรียนรู้, ระบบพี่เลี้ยง, การสับเปลี่ยนงาน, การยืมตัว, เวทีแลกเปลี่ยนความรู้						
7. การเรียนรู้	การเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของงาน เช่น เกิดระบบการเรียนรู้จาก สร้างองค์ความรู้-->นำความรู้ไปใช้-->เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่ และหมุนเวียนต่อไปอย่างต่อเนื่อง						