



รายงาน
ผลผลิตของการจัดการความรู้ ปี 2564
(Productivity of Knowledge Management)
เรื่อง

1. การเรียนรู้งานซ่อมห้องร้วซึม (กระบวนการที่ 3)
2. การเรียนรู้งานซ่อมโครงสร้างภายในโครงการเอื้ออาทร
บางขุนเทียน 3 (กระบวนการที่ 2)

โดย
ฝ่าย/คณะ ฝ่ายปรับปรุงและบำรุงรักษาชุมชน

การเคหะแห่งชาติ
ปี 2564

ผู้ทบทวน : นายโกศล ศรีรัตน์
ประธานคณะทำงาน Km (HPO)

ผู้อนุมัติ : นายอิวัฒน์ ศีลาหม่อม
ผู้อำนวยการฝ่าย ปบ.

วันที่ 22 มิถุนายน 2564

บทที่ 1 บทนำ

1.1 ความเป็นมา.....	4
1.2 วัตถุประสงค์.....	4
1.3 ผลที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
1.4 กรอบแผนการดำเนินงานจัดการความรู้.....	4

บทที่ 2 การบ่งชี้และคัดเลือกความรู้ที่ต้องจัดการ

2.1 ขอบเขตของ KM ตามยุทธศาสตร์.....	5
2.2 ขอบเขตและเป้าหมายของ KM ของฝ่าย/คณะ.....	5-7

บทที่ 3 การจัดการความรู้ เรื่องการซ่อมห้องครัว (กระบวนการที่ 3) และ

การเรียนรู้งานซ่อมโครงสร้างภายในโครงการบ้านเอื้ออาทรบางขุนเทียน 3 (กระบวนการที่ 2)

3.1 กระบวนการ (Work Process) ที่เกี่ยวข้อง.....	8
3.2 กลุ่มผู้เกี่ยวข้องภายในองค์กร.....	8
3.3 กลุ่มผู้เกี่ยวข้องภายนอกองค์กร (ผู้ให้บริการ / Outsource).....	8
3.4 ความรู้ที่จำเป็น (EK/ TK) ในกระบวนการ (Work process).....	8-9

บทที่ 4 แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan)

4.1 ขอบเขตและวัตถุประสงค์ของแผน.....	10
4.2 เป้าหมายและตัวชี้วัด.....	10
4.3 กระบวนการจัดการความรู้ (KM Process)	10
4.4 ระยะเวลาและงบประมาณ.....	10-11
4.5 วิธีการ/กิจกรรมที่ใช้ในการจัดการความรู้.....	10-11

บทที่ 5 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีต่อผลสำเร็จของการจัดการความรู้ และข้อเสนอแนะ.....12-14

บทที่ 6 ผลการดำเนินการจัดการความรู้.....15-16

บรรณานุกรม.....17

ภาคผนวก.....18

แบบฟอร์ม 1 - ขอบเขต KM (KM Focus Areas) ของฝ่าย/คณะ.....19

แบบฟอร์ม 2 - การตัดสินใจเลือกขอบเขต KM ของฝ่าย/คณะ.....20-21

แบบฟอร์ม 3 - เป้าหมาย KM (Desired State).....22-23

แบบฟอร์ม 4 - แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) ตามกระบวนการจัดการความรู้ (KM Process).....24-26

บทที่ 1 บทนำ

1.1 ความเป็นมา

ในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา มีการเปลี่ยนแปลงต่างๆ เกิดขึ้นกับฝ่ายปรับปรุงและบำรุงรักษาชุมชน เป็นจำนวนมาก ทั้งด้านบุคลากรที่มีความรู้ ความชำนาญ และประสบการณ์ในการทำงานที่ยาวนาน ทอยยเกษียณอายุ โดยที่องค์กรและฝ่ายงานฯ ไม่มีระบบและกระบวนการรับถ่ายทอดความรู้จากผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้และประสบการณ์สูงเหล่านี้ เพื่อส่งต่อและพัฒนาความรู้ที่มีคุณค่า สู่บุคลากรที่มีอยู่และบุคลากรที่สรรหาเข้ามาใหม่ ผู้ที่จะมาปฏิบัติงานต่อจากผู้ที่จะเกษียณหรือปฏิบัติงานในหน้าที่อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ ยังมีการเปลี่ยนแปลงในด้านการแต่งตั้ง โยกย้ายบุคลากร จึงจำเป็นต้องมีการรับถ่ายทอดความรู้จากผู้เชี่ยวชาญเหล่านี้ที่จะสับเปลี่ยน โยกย้ายไปปฏิบัติงานในฝ่ายงานอื่นเช่นเดียวกัน รวมทั้งโลกในทุกวันนี้ มีการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่รวดเร็วมาก อาจทำให้ไม่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดี งานซ่อมห้องร้วซึมและงานซ่อมโครงสร้างเป็นกระบวนการที่สำคัญที่ทำให้องค์กรสามารถลดภาระค่าใช้จ่ายในการซ่อม ผู้อยู่อาศัยมีความพึงพอใจ และส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

ดังนั้น ฝ่ายงานฯ จึงมีความจำเป็นต้องมีการจัดการความรู้ด้านงานซ่อมห้องร้วซึมและงานซ่อมโครงสร้างอย่างชัดเจนและเป็นระบบ เพื่อให้บุคลากรทั้งองค์กรมีความรู้ที่สำคัญและจำเป็น ในการปฏิบัติงาน ให้บรรลุผลสำเร็จตามที่กำหนดไว้ อย่างทันท่วงที ทั้งการปฏิบัติงานในฝ่ายงาน และการปฏิบัติงานข้ามฝ่ายงาน เพื่อสร้างความพึงพอใจและความผูกพันให้กับลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร ส่งผลให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน ความเป็นเลิศและความยั่งยืนในระยะยาวต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อกำหนดความรู้ที่จำเป็นสำหรับบุคลากรของฝ่ายงาน และองค์กร
- 2) เพื่อประมวลและกลั่นกรองความรู้ ให้เป็นความรู้ที่ถูกต้อง และสามารถนำไปปฏิบัติได้
- 3) เพื่อเก็บรวบรวมความรู้ที่กลั่นกรองแล้ว เข้าคลังความรู้ของฝ่ายงานและองค์กร
- 4) เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากร ทั้งในฝ่ายงานและนอกฝ่ายงาน สามารถเข้าถึงความรู้ที่จำเป็น มีการแลกเปลี่ยนความรู้ และนำความรู้ไปใช้ในการตัดสินใจและปฏิบัติงาน ได้เป็นอย่างดี

1.3 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- ☐ Best Practice for NHA เรื่อง
- ☐ Lesson learned for NHA เรื่อง
- ☒ Knowledge for NHA เรื่อง การเรียนรู้งานซ่อมห้องร้วซึม (กระบวนการที่ 3)
- ☒ Knowledge for NHA เรื่อง การเรียนรู้งานซ่อมโครงสร้างภายในโครงการเอื้ออาทร
บางขุนเทียน 3 (กระบวนการที่ 2)
- ☐ 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)	วางแนวทาง จัดทำแผนปฏิบัติการ โดยนำเสนอ แบบฟอร์ม 1 - ขอบเขต KM (KM Focus Areas) ของฝ่าย/คณะ, แบบฟอร์มที่ 2 - การตัดสินใจเลือก ขอบเขต KM ของฝ่าย/คณะ และ 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 และนำเสนอสรุปเล่มรายงานตามไฟล์ NHA_KMreport_template 64 ซึ่งผ่านการลงนามรับรองจาก ผู้อำนวยการฝ่าย/หัวหน้าคณะ มายัง พบ.ทบ. ภายในวันที่ 16 สิงหาคม 2564

บทที่ 2 การบ่งชี้และคัดเลือกความรู้ที่ต้องจัดการ

2.1 ขอบเขตของ KM ประจำปี 2564

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. การซ่อมห้องรื้อซึม	1) ช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายขอ กคช. ด้านการซ่อม ไม่ให้เกิดการซ่อมซ้ำในจุดเดิม และช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร 2) บุคลากรทราบขั้นตอนและวิธีการซ่อมที่ถูกต้องตามหลักงานช่าง และวิศวกรรม 3) ลูกค้าเชิงพาณิชย์ได้รับการบริการการซ่อมที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และมีความพึงพอใจต่อ กคช. 4) ลูกค้าเชิงสังคมได้รับการบริการการซ่อมที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และมีความพึงพอใจต่อ กคช. 5) ตอบสนองต่อนโยบายของรัฐบาล เรื่องการซ่อมเพื่อขยาย
2. การซ่อมโครงสร้างภายในโครงการเอื้ออาทรบางขุนเทียน 3	1) ช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายขอ กคช. ด้านการซ่อม ไม่ให้เกิดการซ่อมซ้ำในจุดเดิม และช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร 2) บุคลากรทราบขั้นตอนและวิธีการซ่อมที่ถูกต้องตามหลักงานช่าง และวิศวกรรม 3) ลูกค้าเชิงพาณิชย์ได้รับการบริการการซ่อมที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และมีความพึงพอใจต่อ กคช. 4) ลูกค้าเชิงสังคมได้รับการบริการการซ่อมที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และมีความพึงพอใจต่อ กคช.

หมายเหตุ: ดำเนินการแล้วเสร็จ ภายในวันที่ 30 เมษายน 2564

2.2 การคัดเลือกขอบเขต KM เพื่อจัดการ

เกณฑ์การกำหนดขอบเขต KM	ขอบเขต KM ที่ 1 การซ่อมห้องรื้อซึม (กระบวนการที่ 3)	ขอบเขต KM ที่ 2 การเรียนรู้งานซ่อมโครงสร้างภายในโครงการบ้านเอื้ออาทรบางขุนเทียน 3 (กระบวนการที่ 2)
1. สอดคล้องกับทิศทางและยุทธศาสตร์ (จำเป็นต่อการดำเนินยุทธศาสตร์ขององค์กร)	SO1 การพัฒนาที่อยู่อาศัยสำหรับประชาชนโดยเฉพาะผู้มีรายได้น้อย : เข้าไปช่วยปรับปรุงการซ่อมรื้อซึมให้ใช้งานได้ และผู้อยู่อาศัยมีคุณภาพชีวิตที่ดี SO3 การเพิ่มศักยภาพชุมชนให้เข้มแข็ง SO5 การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์กร : ทำให้องค์กรลดภาระค่าใช้จ่าย และทำให้ผู้อยู่อาศัยมีความเชื่อมั่นและพึงพอใจต่อ กคช.	SO1 การพัฒนาที่อยู่อาศัยสำหรับประชาชนโดยเฉพาะผู้มีรายได้น้อย : เข้าไปช่วยปรับปรุงการซ่อมโครงสร้างให้ใช้งานได้ อย่างปลอดภัย และผู้อยู่อาศัยมีคุณภาพชีวิตที่ดี SO3 การเพิ่มศักยภาพชุมชนให้เข้มแข็ง SO5 การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์กร : ทำให้องค์กรลดภาระค่าใช้จ่าย และทำให้ผู้อยู่อาศัยมีความเชื่อมั่นและพึงพอใจต่อ กคช.

2. ความรู้เป็น core competency ของ กคช. (จำเป็นต่อความยั่งยืนขององค์กร)	CC1 เป็นหน่วยงานที่มีความชำนาญในการพัฒนาที่อยู่อาศัยสำหรับผู้มีรายได้น้อยตามนโยบายรัฐบาล : ช่วยให้ผู้อยู่อาศัยมีคุณภาพชีวิตที่ดี และมีความพึงพอใจต่อ กคช.	CC1 เป็นหน่วยงานที่มีความชำนาญในการพัฒนาที่อยู่อาศัยสำหรับผู้มีรายได้น้อยตามนโยบายรัฐบาล : ช่วยให้ผู้อยู่อาศัยมีคุณภาพชีวิตที่ดี และมีความพึงพอใจต่อ กคช.
3. ความรู้เป็นนวัตกรรมใหม่ๆ	ไม่ใช่	ไม่ใช่
4. ต้องทำ คนส่วนใหญ่ในองค์กรต้องการ	ต้องทำ เพราะการซ่อมห้องรั่วซึมให้มีประสิทธิภาพ และรวดเร็ว จะช่วยให้ผู้อยู่อาศัยความพึงพอใจต่อ กคช.	ต้องทำ เพราะจะเป็นต้นแบบในการซ่อมโครงสร้างของโครงการอื่นๆ ที่มีปัญหา และเกิดความเสียหายในลักษณะเดียวกัน
5. ความรู้สามารถนำมาใช้แก้ปัญหาต่างๆ ได้	ช่วยแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว และผู้อยู่อาศัยพึงพอใจ	ช่วยแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว และผู้อยู่อาศัยพึงพอใจ
6. เป็นความรู้ที่ต้องจัดการอย่างเร่งด่วน (เป็น Tacit Knowledge ของผู้ที่เกษียณอายุ และยังสามารถใช้ต่อเนื่องได้ในอนาคต)	ไม่ใช่	ใช่ เป็นความรู้ที่ต้องจัดการอย่างเร่งด่วน เพราะเป็นความรู้เฉพาะด้านทางหลักวิศวกรรม ต้องเชิญนักวิจัยจาก ม.เกษตรศาสตร์มาให้ความรู้ จึงจำเป็นต้องนำความรู้มาจัดทำเป็นองค์ความรู้เพื่อเผยแพร่ให้บุคลากรภายใน กคช.
7. เป็นความรู้ที่จำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจในอนาคต	เป็นความรู้ที่จำเป็น เพราะการซ่อมรั่วซึมที่รวดเร็ว จะให้ผู้อยู่อาศัยมีความพึงพอใจ และส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร	เป็นความรู้ที่จำเป็น เพราะการซ่อมโครงสร้างต้องมีมาตรฐาน จะทำให้ผู้อยู่อาศัยมีความรู้สึกปลอดภัยมีความพึงพอใจ และส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร
8. เป็นความรู้ที่ใช้ในการแข่งขันทางธุรกิจ หรือ เพิ่ม Competitive Advantage หรือ Work Efficiency	ใช่ เพราะการซ่อมรั่วซึมที่รวดเร็ว จะให้ผู้อยู่อาศัยมีความพึงพอใจ เป็นความรู้ที่เพิ่มความสามารถในการแข่งขันให้กับองค์กร	ใช่ เพราะการซ่อมโครงสร้างต้องมีมาตรฐาน จะทำให้ผู้อยู่อาศัยมีความรู้สึกปลอดภัยมีความพึงพอใจ เป็นความรู้ที่เพิ่มความสามารถในการแข่งขันให้กับองค์กร
9. เป็นความรู้ที่ใช้ในการทำงานในจุดที่ต้องควบคุม (Control point) หรือ ขั้นตอนที่มีความเสี่ยง (Critical step)	ใช่ เพราะหากปฏิบัติงานไม่ดี มีผลต่อความปลอดภัยของผู้อยู่อาศัยและจะทำให้เกิดข้อร้องเรียน และส่งผลต่อภาพลักษณ์องค์กร	ใช่ เพราะหากปฏิบัติงานไม่ดี มีผลต่อความปลอดภัยของผู้อยู่อาศัยและจะทำให้เกิดข้อร้องเรียน และส่งผลต่อภาพลักษณ์องค์กร
10. ความรู้อื่นๆ ระบุ	ไม่มี	ไม่มี

หมายเหตุ: ดำเนินการแล้วเสร็จภายในวันที่ 30 เมษายน 2564

2.3 การกำหนดเป้าหมายองค์ความรู้เพื่อจัดการ

จากขอบเขต KM ที่ 1 : การเรียนรู้งานซ่อมห้องร้วซึม (กระบวนการที่ 3) เป้าหมาย KM ที่ต้องการจัดการความรู้ และหน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม ดังนี้

เป้าหมาย KM (Desired State)	หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม
เป้าหมาย KM ที่ 1: คู่มือการปฏิบัติงานการซ่อมห้องร้วซึม (กระบวนการที่ 3)	1.1 คู่มือขั้นตอนการซ่อมห้องร้วซึม: ภายใน 31 ก.ค. 64 1.2 วิดีโอแสดงขั้นตอนการซ่อมห้องร้วซึม : ภายใน 31 ก.ค. 64
เป้าหมาย KM ที่ 2: ผู้อยู่อาศัยมีความพึงพอใจในการซ่อมห้องร้วซึม	2.1 คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้อยู่อาศัยต่อการซ่อมห้องร้วซึม : ร้อยละ 80

โดยมีเหตุผลในการคัดเลือกองค์ความรู้นี้ คือ การซ่อมห้องร้วซึม (กระบวนการที่ 3) เป็นกระบวนการที่สำคัญที่ช่วยให้ผู้อยู่อาศัยมีความพึงพอใจต่อ กคช. หาก กคช. ดำเนินการซ่อมแซมให้ผู้อยู่อาศัยล่าช้า จะส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร องค์ความรู้การซ่อมห้องร้วซึมจะช่วยลดระยะเวลา ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และข้อร้องเรียน

จากขอบเขต KM ที่ 2 : การเรียนรู้งานซ่อมโครงสร้างภายในโครงการบ้านเอื้ออาทรบางขุนเทียน 3 (กระบวนการที่ 2) เป้าหมาย KM ที่ต้องการจัดการความรู้ และหน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม ดังนี้

เป้าหมาย KM (Desired State)	หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม
เป้าหมาย KM ที่ 1: คู่มือการเรียนรู้งานซ่อมโครงสร้างภายในโครงการบ้านเอื้ออาทรบางขุนเทียน 3 (กระบวนการที่ 2)	1.1 คู่มือการเรียนรู้งานซ่อมโครงสร้างภายในโครงการบ้านเอื้ออาทรบางขุนเทียน 3 (กระบวนการที่ 2) : ภายใน 31 ก.ค. 64

โดยมีเหตุผลในการคัดเลือกองค์ความรู้นี้ คือ การเรียนรู้งานซ่อมโครงสร้างภายในโครงการบ้านเอื้ออาทรบางขุนเทียน 3 (กระบวนการที่ 2) เป็นองค์ความรู้ที่สำคัญที่จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถซ่อมโครงสร้างของโครงการอื่นๆ ที่เกิดปัญหาและความเสียหายในลักษณะเช่นเดียวกัน สามารถดำเนินการซ่อมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้องเป็นไปตามหลักวิชาการ และวิศวกรรมโครงสร้างให้เป็นไปตามมาตรฐานในแนวทางเดียวกัน

หมายเหตุ: ดำเนินการแล้วเสร็จ ภายในวันที่ 30 เมษายน 2564

บทที่ 3 การจัดการความรู้ เรื่อง การเรียนรู้งานซ่อมห้องรั่วซึม (กระบวนการที่ 3) และ การเรียนรู้งานซ่อมโครงสร้างภายในโครงการบ้านเอื้ออาทรบางขุนเทียน 3 (กระบวนการที่ 2)

3.1 กระบวนการงาน (Work Process) ที่เกี่ยวข้อง

1. กระบวนการรับเรื่องแจ้งซ่อม
2. กระบวนการสำรวจพื้นที่ และประมาณราคา
3. กระบวนการขออนุมัติงบประมาณ
4. กระบวนการจัดจ้าง
5. กระบวนการซ่อม
6. กระบวนการประเมินความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัย

3.2 กลุ่มผู้เกี่ยวข้องภายในองค์กร

1. ฝ่ายปรับปรุงและบำรุงรักษาชุมชน
2. ฝ่ายบริหารงานชุมชน 1 – 4
3. ฝ่ายการตลาด

3.3 กลุ่มผู้เกี่ยวข้องภายนอกองค์กร

1. ลูกค้าเชิงพาณิชย์
2. ลูกค้าเชิงสังคม
3. กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

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

ความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge)

- VDO การถ่ายทอดองค์ความรู้การตรวจสอบห้องรั่วซึม (ปี 2563)
- คู่มือมาตรฐานการตรวจสอบซ่อมแซมห้องพักอาศัย (ปี 2563)

ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge)

- ผู้รู้/ผู้เชี่ยวชาญภายในองค์กร ประกอบด้วย
 - 1) คุณ โกศล ศรีรัตน์ ตำแหน่ง รองผู้อำนวยการฝ่ายปรับปรุงและบำรุงรักษาชุมชน ฝ่ายปรับปรุงและบำรุงรักษาชุมชน ความรู้/ความเชี่ยวชาญ กระบวนการซ่อมและปรับปรุง
 - 2) คุณ ไพฑูรย์ ณ ป้อมเพชร ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองปรับปรุงกายภาพชุมชน ฝ่ายปรับปรุงและบำรุงรักษาชุมชน . ความรู้/ความเชี่ยวชาญ เทคนิคการซ่อมและปรับปรุง
 - 3) คุณ ชูเกียรติ คงหา ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองซ่อมบำรุง ฝ่ายปรับปรุงและบำรุงรักษาชุมชน ความรู้/ความเชี่ยวชาญ เทคนิคการซ่อมและปรับปรุง
 - 4) คุณ ประสิทธิ์ ศรีสุข ตำแหน่ง พนักงานออกแบบก่อสร้าง 7 ฝ่ายปรับปรุงและบำรุงรักษาชุมชน ความรู้/ความเชี่ยวชาญ เทคนิคการซ่อมและปรับปรุง
 - 5) คุณเกรียงไกร กองแก้ว ตำแหน่ง พนักงานออกแบบก่อสร้าง 7 ฝ่ายปรับปรุงและบำรุงรักษาชุมชน ความรู้/ความเชี่ยวชาญ เทคนิคการซ่อมและปรับปรุง
 - 6) คุณศุภณัฐ กอแก้ว ตำแหน่ง วิศวกร 5 ฝ่ายปรับปรุงและบำรุงรักษาชุมชน ความรู้/ความเชี่ยวชาญ วิศวกรรมและเทคนิคการสร้าง การซ่อมและปรับปรุง

- 7) คุณนริศ ภูสนาม ตำแหน่ง วิศวกร 7 กองฟื้นฟูอาคารเช่า ฝ่ายปรับปรุงและบำรุงรักษาชุมชน
ความรู้/ความเชี่ยวชาญ วิศวกรรมและเทคนิคการสร้าง การซ่อมแซมและปรับปรุง
- 8) คุณสมชาย เอี่ยมวิไล ตำแหน่ง นายช่าง 7 กองฟื้นฟูอาคารเช่า ฝ่ายปรับปรุงและบำรุงรักษาชุมชน
ความรู้/ความเชี่ยวชาญ วิศวกรรมและเทคนิคการสร้าง การซ่อมแซมและปรับปรุง
- 9) คุณอภิสาร พรศักดิ์หาร ตำแหน่ง ช่างเทคนิค 4 ฝ่ายปรับปรุงและบำรุงรักษาชุมชน
ความรู้/ความเชี่ยวชาญ เทคนิคการซ่อมและปรับปรุง
- 10) คุณวิสุทธิ์ ศิลพงษ์ ตำแหน่ง ช่างเทคนิค 5 ฝ่ายปรับปรุงและบำรุงรักษาชุมชน
ความรู้/ความเชี่ยวชาญ เทคนิคการซ่อมและปรับปรุง

- **ผู้รู้/ผู้เชี่ยวชาญภายนอกองค์กร ประกอบด้วย**

ชื่อ-สกุล: ผศ.ดร.อมร พิมานมาศ

ตำแหน่ง: ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายกิจการพิเศษ สถาบันเทคโนโลยีนานาชาติสิรินธร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ความเชี่ยวชาญ: เชี่ยวชาญในโครงสร้างคอนกรีตเสริมเหล็ก คอนกรีตอัดแรง และโครงสร้างเหล็ก

บทที่ 4 แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan)

4.1 ขอบเขต KM เป้าหมาย KM และหน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม

- ขอบเขต KM ที่ 1 คือ การเรียนรู้งานซ่อมห้องร้วซิม (กระบวนการที่ 3)
- เป้าหมาย KM คือ
 1. คู่มือการปฏิบัติงานการซ่อมห้องร้วซิม (กระบวนการที่ 3) : ภายใน 31 ก.ค. 64
 2. ผู้อยู่อาศัยมีความพึงพอใจในการซ่อมห้องร้วซิม
- หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม คือ
 - 1.1 คู่มือขั้นตอนการซ่อมห้องร้วซิม : ภายใน 31 ก.ค. 64
 - 1.2 วิดีโอแสดงขั้นตอนการซ่อมห้องร้วซิม : ภายใน 31 ก.ค. 64
 - 2.1 คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้อยู่อาศัยต่อการซ่อมห้องร้วซิม : ร้อยละ 80
- ขอบเขต KM ที่ 2 คือ การเรียนรู้งานซ่อมโครงสร้างภายในโครงการบ้านเอื้ออาทรบางขุนเทียน 3 (กระบวนการที่ 2)
- เป้าหมาย KM คือ
 1. คู่มือการเรียนรู้งานซ่อมโครงสร้างภายในโครงการบ้านเอื้ออาทรบางขุนเทียน 3 (กระบวนการที่ 2)
- หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม คือ
 - 1.1 คู่มือการเรียนรู้งานซ่อมโครงสร้างภายในโครงการบ้านเอื้ออาทรบางขุนเทียน 3 (กระบวนการที่ 2) : ภายใน 31 ก.ค. 64

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	การวางแผนโครงสร้างความรู้ 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)**

ลำดับ	กรอบขั้นตอนการจัดการความรู้	กิจกรรม/วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	เครื่องมือ/อุปกรณ์
1	การบ่งชี้ความรู้	1.1 สอบถามผู้เชี่ยวชาญจากทั้งภายในและภายนอก	22 มี.ค.	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ	8 ท่าน	-
		1.2 ระบุความรู้ที่จำเป็น	31 มี.ค.	จำนวนแผนที่ความรู้	1 แผนที่	แผนที่ความรู้
2	การสร้างและแสวงหาความรู้	2.1 แสวงหาความรู้ด้านการซ่อมห้องร้วซึม จากผู้เชี่ยวชาญภายใน	19 เม.ย.	ชุดความรู้ที่สร้าง	1 ชุด	การเป็นพี่เลี้ยง การสอนงาน
		2.2 แสวงหาความรู้ด้านการซ่อมโครงสร้างภายใน จากผู้เชี่ยวชาญภายนอก	19 เม.ย.	ชุดความรู้ที่สร้าง	1 ชุด	-
3	การจัดความรู้ให้เป็นระบบ	3.1 รวบรวมและจัดกลุ่มความรู้	9 เม.ย.	โครงสร้างกลุ่มความรู้	2 ผังโครงสร้าง	
		3.2 จัดทำเอกสาร/ไฟล์/VDO องค์ความรู้ (Explicit Knowledge)	30 เม.ย.	จำนวนเอกสาร/ไฟล์/ VDO องค์ความรู้ที่ได้จัดทำ	2 องค์ความรู้	Intranet
		3.3 จัดทำทะเบียนผู้เชี่ยวชาญ	30 เม.ย.	ทะเบียนผู้เชี่ยวชาญ	1 ชุด	Intranet
4	การประมวลและกลั่นกรองความรู้	4.1 สรรหาผู้ตรวจสอบความรู้	1 พ.ค.	จำนวนผู้ตรวจสอบ	ผู้เชี่ยวชาญภายใน 3 คน, ผู้เชี่ยวชาญภายนอก 1 คน	-
		4.2 ตรวจสอบและกลั่นกรองความรู้	30 มิ.ย.	ร้อยละความรู้ที่ตรวจสอบ	ร้อยละ 100	
		4.3 จัดเก็บความรู้เข้าคลังความรู้	5 ก.ค.	ร้อยละความรู้ที่จัดเก็บ	ร้อยละ 100	Data 2
5	ความรู้การเข้าถึงความรู้	5.1 สื่อสารวิธีการเข้าถึงความรู้	12 ก.ค.	ร้อยละบุคลากรที่รับทราบ	ร้อยละ 100	Line กลุ่มสื่อสารองค์กร, FB ฝ่าย ปบ.
		5.2 ส่งเสริมบุคลากรให้เข้าถึงความรู้	12 ก.ค.	ร้อยละบุคลากรที่เข้าถึง	ร้อยละ 100	Intranet
6	การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้	6.1 แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในฝ่าย และระหว่างฝ่าย	19 ก.ค.	จำนวนหน่วยงานที่เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้	5 หน่วยงาน	ประชุม
7	การเรียนรู้	7.1 รวบรวมปัญหา ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญ และผู้ปฏิบัติงาน	23 ก.ค.	ระยะเวลาการจัดทำข้อสงสัยและข้อเสนอแนะองค์ความรู้	ภายใน 5 ก.ค. 64	แบบสอบถาม การสัมภาษณ์
		7.3 ปรับคลังความรู้ให้เหมาะสม	23 ก.ค.	ระยะเวลาในการปรับปรุงความรู้	ภายใน 9 ก.ค. 64	

บทที่ 5 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีต่อผลสำเร็จของการจัดการความรู้ และข้อเสนอแนะ

สรุปการดำเนินการเทียบกับวัตถุประสงค์/เป้าหมาย/ตัวชี้วัด

วัตถุประสงค์ของการจัดการความรู้ ในรายงานผลผลิตของการจัดการความรู้ ฉบับนี้ คือ

- 1) เพื่อกำหนดความรู้ที่จำเป็นสำหรับบุคลากรของฝ่ายงาน และองค์กร
- 2) เพื่อค้นหาความรู้ที่มีอยู่ ที่เป็นความรู้ที่จำเป็น สำหรับการตัดสินใจและปฏิบัติงานของบุคลากรในฝ่ายงานและข้ามฝ่ายงาน
- 3) เพื่อสร้างและแสวงหาความรู้ใหม่ที่เป็น จำเป็น สำหรับปรับเปลี่ยนการทำงานในปัจจุบันและในอนาคต
- 4) เพื่อรวบรวม และจัดความรู้จากแหล่งความรู้ต่างๆ ให้เป็นระบบ
- 5) เพื่อประมวลและกลั่นกรองความรู้ ให้เป็นความรู้ที่ถูกต้อง และสามารถนำไปปฏิบัติได้
- 6) เพื่อเก็บรวบรวมความรู้ที่กลั่นกรองแล้ว เข้าคลังความรู้ของฝ่ายงานและองค์กร
- 7) เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากร ทั้งในฝ่ายงานและนอกฝ่ายงาน สามารถเข้าถึงความรู้ที่จำเป็น และนำความรู้ไปใช้ในการตัดสินใจและปฏิบัติงาน ได้เป็นอย่างดี
- 8) เพื่อสร้างเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรและผู้บริหาร ทั้งในฝ่ายงาน นอกฝ่ายงาน ทั้งทั้งองค์กร และระหว่างองค์กร สามารถแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันได้ อย่างสร้างสรรค์และเป็นประโยชน์กับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
- 9) เพื่อพัฒนาและขยายผลการเรียนรู้ นำไปสู่การพัฒนาการเรียนรู้ของบุคลากร ฝ่ายงาน และองค์กร และขยายผลต่อยอดไปสู่ วัฒนธรรมในด้านต่างๆ รวมทั้งการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

จากวัตถุประสงค์ข้างต้น ได้กำหนดขอบเขต KM เป้าหมาย KM (Desire State) และหน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม โดยมีรายละเอียดและผลการดำเนินงาน ดังนี้

ขอบเขต KM : คู่มือปฏิบัติงานการซ่อมห้องร้วซิม / ซ่อมโครงสร้าง

เป้าหมาย KM (Desired State)	หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม	ผลการดำเนินงาน
เป้าหมาย KM ที่ 1: คู่มือการปฏิบัติงานการซ่อมห้องร้วซิม (กระบวนการที่ 3)	1.1 คู่มือขั้นตอนการซ่อมห้องร้วซิม: ภายใน 31 ก.ค. 64 1.2 วีดีโอแสดงขั้นตอนการซ่อมห้องร้วซิม : ภายใน 31 ก.ค. 64	1.1 คู่มือขั้นตอนการซ่อมห้องร้วซิม: แล้วเสร็จภายใน 31 ก.ค. 64 1.2 วีดีโอแสดงขั้นตอนการซ่อมห้องร้วซิม : แล้วเสร็จภายใน 31 ก.ค. 64
เป้าหมาย KM ที่ 2: ผู้อยู่อาศัยมีความพึงพอใจในการซ่อมห้องร้วซิม	2.1 คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้อยู่อาศัยต่อการซ่อมห้องร้วซิม : ร้อยละ 80	2.1 ระยะเวลาการประเมินความพึงพอใจของผู้อยู่อาศัย มากกว่าร้อยละ 80 : แล้วเสร็จวันที่ 31 ก.ค. 64

สรุปแล้ว ผลการดำเนินการเป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย KM ที่กำหนด โดยมีผลการดำเนินงานที่ดีกว่าที่กำหนด ในเป้าหมาย KM ที่ 1 และมีผลการดำเนินงานที่ได้ตามที่กำหนดในเป้าหมาย KM ที่ 2

บทเรียนความสำเร็จที่เกิดขึ้น

จากการดำเนินการตามแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) และผลการดำเนินการ พบว่า บทเรียนความสำเร็จที่เกิดขึ้น เป็นดังนี้

1. การจัดทำคู่มือ/วิดีโอการปฏิบัติงานการซ่อมแซมห้องครัวชิม เป็นสิ่งที่ดีในการรวบรวมความรู้จากบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมาจัดทำคู่มือในการถ่ายทอดความรู้ให้พนักงานใหม่ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปปฏิบัติและแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. จากการจัดทำคู่มือและการถ่ายทอดความรู้ในการซ่อมแซมห้องให้กับบุคลากรภายในฝ่ายงานแล้ว บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหาและการแก้ไขปัญหา สาเหตุของการเกิดปัญหา สามารถแก้ไขปัญหาได้โดยเร็วในเบื้องต้น และผู้อยู่อาศัยภายในโครงการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น
3. คู่มือการเรียนรู้งานซ่อมโครงสร้างภายในโครงการบ้านเอื้ออาทรบางขุนเทียน 3 เป็นการสร้างแนวความรู้ใหม่ๆของการแก้ไขปัญหาเฉพาะทางให้กับบุคลากรภายในฝ่ายงานให้มีความรู้ความเข้าใจเพิ่มมากขึ้นและมีความถูกต้อง สามารถนำมาปฏิบัติกับงานได้จริง โดยการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานเพื่อเป็นแนวทางในการตรวจสอบ วิเคราะห์ สาเหตุและแนวทางในงานซ่อมโครงสร้าง
4. คู่มือการเรียนรู้งานซ่อมโครงสร้าง บุคลากรที่เกี่ยวข้องสามารถนำแนวทางไปปฏิบัติงานในการตรวจสอบ วิเคราะห์สาเหตุ และเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น

ปัจจัยที่ทำให้เกิดผลสำเร็จ

ผลสำเร็จของการดำเนินการตามแผนการจัดการความรู้ เกิดจากปัจจัยที่ทำให้เกิดผลสำเร็จ ดังนี้

1. คณะทำงาน เห็นความสำคัญ ร่วมแรงร่วมใจ และมุ่งมั่นดำเนินการให้สำเร็จตามเป้าหมาย
2. ผู้บริหาร เห็นความสำคัญ ให้การสนับสนุน ให้คำปรึกษาและชี้แนะพร้อมช่วยผลักดันการดำเนินการให้สำเร็จ
3. บุคลากรที่เกี่ยวข้อง ให้ความร่วมมือในการดำเนินการต่างๆ ให้บรรลุผลสำเร็จ
4. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย ช่วยให้สามารถแจ้งซ่อมแซม ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ
5. ความมุ่งมั่นตั้งใจในการจัดทำคู่มือถ่ายทอดความรู้ให้พนักงานใหม่รุ่นหลัง ซึ่งก่อนหน้านี้เป็นการสอนงานโดยการลงพื้นที่ ที่ได้รับความเสียหายจริงเท่านั้น ซึ่งหากไม่มีการรวบรวมไว้เป็นคู่มือจะทำให้สับสนและหายไปหลังจากผู้ที่มีประสบการณ์เกษียณอายุงานราชการ

จุดที่ต้องการปรับปรุงแก้ไข

เมื่อพิจารณาการดำเนินการตามแผนการจัดการความรู้ และผลการดำเนินการ มีจุดที่ต้องการปรับปรุงแก้ไข ดังนี้

1. การปรับปรุงซ่อมแซมดำเนินการได้ล่าช้า เนื่องจากติดปัญหาเรื่องการจัดสรรงบประมาณในการดำเนินงานหากเป็นอาคารที่จัดนิติบุคคลอาคารชุด
2. การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่เป็นงานความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ควรมีการจัดทำเป็นคลิปวิดีโอวิธีการซ่อมแซมเพื่อทำความเข้าใจควบคู่ประกอบคู่มือปฏิบัติงาน
3. งานซ่อมแซมต่างๆเป็นงานความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านวิชาชีพ ซึ่งประสบการณ์การถ่ายทอดเพื่อรวบรวมความรู้จะเป็นความเชี่ยวชาญจากประสบการณ์ที่ผ่านมา จึงควรจัดให้มีเวทีการประชุมในการถ่ายทอดงานเพื่อให้บุคลากรหรือ พนักงานใหม่ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในองค์กร

ความเปลี่ยนแปลงที่เห็นได้อย่างชัดเจน เป็นรูปธรรม

ตั้งแต่เริ่มดำเนินการตามแผนการจัดการความรู้ ถึง ณ ปัจจุบัน พบว่า มีความเปลี่ยนแปลงที่เห็นได้อย่างชัดเจน เป็นรูปธรรม คือ

1. คณะทำงานและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานในส่วนของการซ่อมแซม มีความรู้ความเข้าใจเพิ่มมากยิ่งขึ้น เช่น การตรวจสอบหาสาเหตุและการแก้ไขปัญหา ซึ่งสามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็ว
2. ผู้บริหารเข้าใจผู้ปฏิบัติงาน ให้การสนับสนุน และให้ความสำคัญเกี่ยวกับงานซ่อมแซมมากขึ้น สังเกตได้จากผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน รับฟังเสียงของผู้อยู่อาศัยมากขึ้น เร่งรัดแก้ไขปัญหาในการซ่อมแซมให้รวดเร็วมากขึ้น โดยการทำงาน Fast Track ซ่อมแซมเร่งด่วน เข้าสู่การดำเนินงานภายใต้ยุทธศาสตร์ในปัจจุบัน
3. ผู้อยู่อาศัยมีความพึงพอใจในการซ่อมแซมมากขึ้น สะท้อนจากเสียงของผู้อยู่อาศัย ที่มีคำชมในงานซ่อมแซมมากขึ้น เรื่องร้องเรียนความล่าช้าลดลง คะแนนความพึงพอใจเพิ่มสูงขึ้น

บทที่ 6 ผลการดำเนินงานการจัดการความรู้

ผลการดำเนินงานการจัดการความรู้ สรุปได้เป็นหัวข้อต่างๆ ดังนี้

- การดำเนินการและผลการดำเนินการตามแผนการจัดการความรู้
- องค์ความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้
- ผลจากการนำองค์ความรู้ไปใช้
- สรุปผลการดำเนินงาน
- ข้อเสนอแนะเพื่อดำเนินการขั้นต่อไป

การดำเนินการและผลการดำเนินการตามแผนการจัดการความรู้ :

กรอบขั้นตอนการ จัดการความรู้	กิจกรรม/วิธีการสู่ความสำเร็จ	ผลการดำเนินการ
1. การบ่งชี้ความรู้	1.1 ค้นหาข้อมูล/สอบถามผู้รู้	ได้ข้อมูลและรายละเอียดงานซ่อมแซม
	1.2 ระบุความรู้ที่จำเป็น	ได้คู่มือปฏิบัติงานที่มีแนวทางการซ่อมแซมไปในแนวทางเดียวกัน ได้วิดีโอขั้นตอนการปฏิบัติซ่อมที่สามารถทำความเข้าใจงานได้ภายใน 5 นาที
2. การสร้างและ แสวงหาความรู้	2.1 สร้างความรู้การให้บริการลูกค้า	ได้ชุดความรู้ที่สร้างขึ้นเอง จากการทำ Mind Map คลังความรู้ภายในฝ่ายงาน
	2.2 แสวงหาความรู้บริการออนไลน์	ได้ชุดความรู้ที่แสวงหาจากการค้นหาใน Intranet และ Youtube
3. การจัดความรู้ ให้เป็นระบบ	3.1 รวบรวมและจัดกลุ่มความรู้	ได้ผังโครงสร้างกลุ่มความรู้ และกระบวนการงานของฝ่ายทุกงาน โดยดำเนินการโปรแกรม Mind Map และนำเอกสารคู่มือ เอกสาร ตัวอย่างงานต่างๆ จัดเก็บไว้ในโปรแกรมเดียวกันเพื่อความสะดวกในการค้นคว้าและหาข้อมูลในเวลาอันรวดเร็ว
	3.2 จัดทำเอกสาร/ไฟล์องค์ความรู้ (Explicit Knowledge)	ได้ไฟล์ร่างคู่มืองานซ่อมแซมห้องรวีซิม และ ได้ไฟล์ร่างคู่มืองานซ่อมแซมห้องรวีซิม ที่จัดเก็บใน Data2 และโปรแกรม Mind Map ของฝ่ายงาน
	3.3 จัดทำทะเบียนผู้เชี่ยวชาญ	ได้ทะเบียนรายชื่อผู้เชี่ยวชาญงานซ่อมแซมเฉพาะทางทั้ง 2 งาน
4. การประมวล และกลั่นกรอง ความรู้	4.1 สรรหาผู้ตรวจสอบความรู้	ได้ผู้ตรวจสอบความรู้ความเชี่ยวชาญ รวม 5 คน
	4.2 ตรวจสอบและกลั่นกรองความรู้	หัวข้อหลัก/หัวข้อย่อยของความรู้ ได้รับการตรวจสอบแล้วทั้งหมด
	4.3 จัดเก็บความรู้เข้าคลังความรู้	ได้ไฟล์คู่มืองานซ่อมแซมห้องรวีซิม และ ได้ไฟล์ร่างคู่มืองานซ่อมแซมห้องรวีซิม ที่จัดเก็บใน Data2 และโปรแกรม Mind Map ของฝ่ายงานเก็บใน Data2/ Intranet ของฝ่าย แล้ว
5. การเข้าถึง ความรู้	5.1 สื่อสารวิธีการเข้าถึงความรู้	บุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกคน รับทราบวิธีเข้าถึงองค์ความรู้แล้ว
	5.2 ส่งเสริมบุคลากรให้เข้าถึงความรู้	บุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกคน สามารถเข้าถึงองค์ความรู้นี้ได้
6. การแบ่งปัน แลกเปลี่ยนความรู้	6.1 แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในฝ่าย และ ระหว่างฝ่าย และทั่วทั้งองค์กร	บุคลากรในฝ่ายและนอกฝ่าย มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน มีการจัดอบรมถ่ายทอดความรู้การซ่อมแซมและลงพื้นที่โครงการเพื่อเรียนรู้งานภายในโครงการจริง ในกรณี เป็นการคัดเลือกโครงการนำร่อง 1 โครงการ

	6.2 คู่มือวิธีปฏิบัติที่ดีของหน่วยงาน ภายนอกองค์กร	บุคลากรในฝ่าย ได้ศึกษาดูงานขององค์กร และได้เรียนรู้วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) และแนวทางการเรียนรู้แก้ไขปัญหาของงานที่เกิดขึ้นใหม่
7. การเรียนรู้	7.1 จัดทำกรอบแนวคิดบริการ ออนไลน์สำหรับลูกค้า	ได้จัดทำกรอบแนวคิดแล้วเสร็จ ในวันที่ 10 มิถุนายน 64 เร็วกว่ากำหนด 11 วัน
	7.2 พัฒนาและทดสอบต้นแบบ	ได้พัฒนาและทดสอบงานจริง ในวันที่ 15 ก.ค. 64
	7.3 เปิดให้บริการออนไลน์กับลูกค้า	ได้ลงข้อมูลงานซ่อมแซมบนระบบ Intranet และ Youtube โดยหน่วยงาน ชช.1 - -ชช. 4 สคส. สคจ. บุคลากรภายในและภายนอกองค์กรสามารถนำไปปฏิบัติงานได้จริง
	7.4 สสำรวจความพึงพอใจการบริการ	ได้สุ่มสำรวจความพึงพอใจ 50 ราย ความพึงพอใจร้อยละ 91.50
	7.5 สรุปผลการให้บริการออนไลน์ สำหรับลูกค้า และสิ่งที่ได้เรียนรู้	ได้นำไปใช้กับโครงการนำร่อง จำนวน 4 โครงการ และสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการจัดการความรู้ในครั้งนี้ คือ การได้รวบรวมองค์ความรู้ของงานซ่อมแซมในส่วนอื่นๆและรวบรวมขั้นตอนการปฏิบัติงาน ซึ่งได้ต่อยอดความรู้ของงานซ่อมแซมเฉพาะทางตามความเชี่ยวชาญของผู้ปฏิบัติงานจริงต่อไปในอนาคต
	7.6 ปรับปรุงความรู้ให้เหมาะสม	ได้ผลประเมินคลังความรู้ของฝ่าย ร้อยละ 100

องค์ความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ :

- คู่มือปฏิบัติงานการซ่อมแซมห้องร้วซึม
- Power Point : การถ่ายทอดความรู้และตัวอย่างโครงการนำร่องที่ได้มีการปฏิบัติงานจริงและประสบความสำเร็จ เพื่ออบรมพนักงานบรรจุใหม่ที่มีสายวิชาชีพเฉพาะให้เข้าใจการดำเนินงานซ่อมแซมของฝ่ายเป็นไปในทิศทางเดียวกันและนำไปปฏิบัติจริง จำนวน 3 โครงการ
- วิดีโอปฏิบัติงานการซ่อมแซมห้องร้วซึม : เพื่อใช้ประกอบการอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับคู่มือปฏิบัติงานการซ่อมแซมห้องร้วซึม

คู่มือการเรียนรู้งานซ่อมโครงสร้างภายในโครงการบ้านเอื้ออาทรบางขุนเทียน 3

- Power Point : การถ่ายทอดความรู้และโครงการนำร่องที่ได้มีการปฏิบัติงานจริงและประสบความสำเร็จตามคู่มือเพื่ออบรมพนักงานบรรจุใหม่ที่มีสายวิชาชีพเฉพาะให้เข้าใจการดำเนินงานซ่อมแซมของฝ่ายเป็นไปในทิศทางเดียวกันและนำไปปฏิบัติได้จริง

บรรณานุกรม (โปรดระบุ ถ้ามี)

ระเบียบ กฎเกณฑ์ กฎหมาย และข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง

- พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560
- ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560
- กฎกระทรวงเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560
- พรบ. อาคารชุด พ.ศ.2522

ภาคผนวก

แบบฟอร์มที่ใช้ในการจัดการความรู้

แบบฟอร์ม 1 ขอบเขต KM : KM Focus Area

แบบฟอร์ม 1 - ขอบเขต KM (KM Focus Areas) ของฝ่ายปรับปรุงและบำรุงรักษาชุมชน (ปบ.)					
ขอบเขต KM ที่ (KM Focus Areas)	ประโยชน์ที่จะได้รับจากขอบเขต KM ที่มีต่อ				
	องค์กร กคช.	บุคลากรในองค์กร	ลูกค้าเชิงพาณิชย์	ลูกค้าเชิงสังคม	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ (โปรดระบุ)
1. การซ่อมห้องครัวซึม (กระบวนการที่ 3)	1.1 ช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายการซ่อม ไม่ให้เกิดการซ่อมซ้ำในจุดเดิม และช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร	1.1 บุคลากรทราบขั้นตอนและวิธีการซ่อมที่ถูกต้องตามหลักงานช่าง และวิศวกรรม	1.1 ลูกค้าเชิงพาณิชย์ได้รับบริการการซ่อมที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และมีความพึงพอใจต่อ กคช.	1.1 ลูกค้าเชิงสังคมได้รับการซ่อมที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และมีความพึงพอใจต่อ กคช.	1.1 ตอบสนองต่อนโยบายของรัฐบาล เรื่องการซ่อมเพื่อขาย
2. การเรียนรู้งานซ่อมโครงสร้างภายในโครงการเอื้ออาทรบางขุนเทียน 3 (กระบวนการที่ 2)	1.1 ช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายการซ่อม ไม่ให้เกิดการซ่อมซ้ำในจุดเดิม และช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร	1.1 บุคลากรทราบขั้นตอนและวิธีการซ่อมที่ถูกต้องตามหลักงานช่าง และวิศวกรรม	1.1 ลูกค้าเชิงพาณิชย์ได้รับบริการการซ่อมที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และมีความพึงพอใจต่อ กคช.	1.1 ลูกค้าเชิงสังคมได้รับการซ่อมที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และมีความพึงพอใจต่อ กคช.	ไม่มี
ผู้ทบทวน : นายโกศล ศรีรัตน์ ประธานคณะทำงาน Km (HPO) <i>Seel.</i> ผู้อนุมัติ : นายอริวัฒน์ ศิลาหม่อม ผู้อำนวยการฝ่าย ปบ. <i>C. Amur.</i> วันที่ 30 เมษายน 2564					

แบบฟอร์ม 2 การตัดสินใจเลือกขอบเขต KM

แบบฟอร์ม 2 - การตัดสินใจเลือกขอบเขต KM ของฝ่ายปรับปรุงและบำรุงรักษาชุมชน (ปบ.)		
เกณฑ์การกำหนดขอบเขต KM	ขอบเขต KM ที่ 1 การซ่อมห้องร้วซึม (กระบวนการที่ 3)	ขอบเขต KM ที่ 2 การเรียนรู้งานซ่อมโครงสร้างภายในโครงการบ้านเอื้ออาทร บางขุนเทียน 3 (กระบวนการที่ 2)
1. สอดคล้องกับทิศทางและยุทธศาสตร์ (จำเป็นต่อการดำเนินยุทธศาสตร์ขององค์กร)	SO1 การพัฒนาที่อยู่อาศัยสำหรับประชาชนโดยเฉพาะผู้มีรายได้น้อย : เข้าไปช่วยปรับปรุงการซ่อมร้วซึมให้ใช้งานได้ และผู้อยู่อาศัยมีคุณภาพชีวิตที่ดี SO3 การเพิ่มศักยภาพชุมชนให้เข้มแข็ง : SO5 การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์กร : ทำให้องค์กรลดภาระค่าใช้จ่าย และทำให้ผู้อยู่อาศัยมีความเชื่อมั่นและพึงพอใจต่อ กคช.	SO1 การพัฒนาที่อยู่อาศัยสำหรับประชาชนโดยเฉพาะผู้มีรายได้น้อย : เข้าไปช่วยปรับปรุงการซ่อมร้วซึมให้ใช้งานได้ และผู้อยู่อาศัยมีคุณภาพชีวิตที่ดี SO3 การเพิ่มศักยภาพชุมชนให้เข้มแข็ง : SO5 การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์กร : ทำให้องค์กรลดภาระค่าใช้จ่าย และทำให้ผู้อยู่อาศัยมีความเชื่อมั่นและพึงพอใจต่อ กคช.
2. ความรู้เป็น core competency ของ กคช. (จำเป็นต่อความยั่งยืนขององค์กร)	CC1 เป็นหน่วยงานที่มีความชำนาญในการพัฒนาที่อยู่อาศัยสำหรับผู้มีรายได้น้อยตามนโยบายรัฐบาล : ช่วยให้ผู้อยู่อาศัยมีคุณภาพชีวิตที่ดี และมีความพึงพอใจต่อ กคช.	CC1 เป็นหน่วยงานที่มีความชำนาญในการพัฒนาที่อยู่อาศัยสำหรับผู้มีรายได้น้อยตามนโยบายรัฐบาล : ช่วยให้ผู้อยู่อาศัยมีคุณภาพชีวิตที่ดี และมีความพึงพอใจต่อ กคช.
3. ความรู้เป็นนวัตกรรมใหม่ๆ	ไม่ใช่	ไม่ใช่
4. ต้องทำ คนส่วนใหญ่ในองค์กรต้องการ	ต้องทำ เพราะการซ่อมห้องร้วซึมให้มีประสิทธิภาพ และรวดเร็ว จะช่วยให้ผู้อยู่อาศัยความพึงพอใจต่อ กคช.	ต้องทำ เพราะจะเป็นต้นแบบในการซ่อมโครงสร้างของโครงการอื่นๆ ที่มีปัญหาและเกิดความเสียหายในลักษณะเดียวกัน
5. ความรู้สามารถนำมาใช้แก้ปัญหาต่างๆ ได้	ช่วยแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว และผู้อยู่อาศัยพึงพอใจ	ช่วยแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว และผู้อยู่อาศัยพึงพอใจ

แบบฟอร์ม 3 เป้าหมาย KM (Desired State)

แบบฟอร์มที่ 3 - เป้าหมาย KM (Desired State) ของฝ่ายฝ่ายปรับปรุงและบำรุงรักษาชุมชน (ปบ.)	
ขอบเขต KM (KM Focus Area) คือ การเรียนรู้งานซ่อมห้องร้วซิม (กระบวนการที่ 3)	
เป้าหมาย KM (Desired State)	หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม
เป้าหมาย KM ที่ 1: คู่มือการปฏิบัติงานการซ่อมห้องร้วซิม (กระบวนการที่ 3)	1.1 คู่มือขั้นตอนการซ่อมห้องร้วซิม: ภายใน 31 ก.ค. 64 1.2 วิดีโอแสดงขั้นตอนการซ่อมห้องร้วซิม : ภายใน 31 ก.ค. 64
เป้าหมาย KM ที่ 2: ผู้อยู่อาศัยมีความพึงพอใจในการซ่อมห้องร้วซิม	2.1 คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้อยู่อาศัยต่อการซ่อมห้องร้วซิม : ร้อยละ 80
เป้าหมาย KM ที่องค์กรต้องการทำ : ที่ 1 องค์กรความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานการซ่อมห้องร้วซิม (กระบวนการที่ 3) เหตุผลในการคัดเลือกองค์ความรู้: การซ่อมห้องร้วซิม (กระบวนการที่ 3) เป็นกระบวนการที่สำคัญที่ช่วยให้ผู้อยู่อาศัยมีความพึงพอใจต่อ กคช. หาก กคช. ดำเนินการซ่อมแซมให้ผู้อยู่อาศัยล่าช้า จะส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กร องค์ความรู้การซ่อมห้องร้วซิมจะช่วยลดระยะเวลา ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และข้อร้องเรียน	
ผู้ทบทวน : นายโกศล ศรีรัตน์ ประธานคณะทำงาน Km (HPO) <i>Sec.</i>	ผู้อนุมัติ : นายอธิวัฒน์ ศิลามม่อม ผู้อำนวยการฝ่าย ปบ. <i>Amm.</i> วันที่ 30 เมษายน 2564

แบบฟอร์มที่ 3 - เป้าหมาย KM (Desired State) ของฝ่ายปรับปรุงและบำรุงรักษาชุมชน (ปบ.)	
ขอบเขต KM (KM Focus Area) คือ การเรียนรู้งานซ่อมโครงสร้างภายในโครงการบ้านเอื้ออาทรบางขุนเทียน 3 (กระบวนการที่ 2)	
เป้าหมาย KM (Desired State)	หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม
เป้าหมาย KM ที่ 1: คู่มือการเรียนรู้งานซ่อมโครงสร้างภายในโครงการบ้านเอื้ออาทรบางขุนเทียน 3 (กระบวนการที่ 2)	1.1 คู่มือการเรียนรู้งานซ่อมโครงสร้างภายในโครงการบ้านเอื้ออาทรบางขุนเทียน 3 (กระบวนการที่ 2) : ภายใน 31 ก.ค. 64
เป้าหมาย KM ที่องค์กรต้องการทำ : ที่ 2 องค์ความรู้เกี่ยวกับคู่มือการเรียนรู้งานซ่อมโครงสร้างภายในโครงการบ้านเอื้ออาทรบางขุนเทียน 3 (กระบวนการที่ 2) เหตุผลในการคัดเลือกองค์ความรู้: การเรียนรู้งานซ่อมโครงสร้างภายในโครงการบ้านเอื้ออาทรบางขุนเทียน 3 (กระบวนการที่ 2) เป็นองค์ความรู้ที่สำคัญที่จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถซ่อมโครงสร้างของโครงการอื่นๆ ที่เกิดปัญหาและความเสียหายในลักษณะเช่นเดียวกัน สามารถดำเนินการซ่อมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้องเป็นไปตามหลักวิชาการ และวิศวกรรมโครงสร้างให้เป็นไปตามมาตรฐานในแนวทางเดียวกัน	
ผู้ทบทวน : นายโกศล ศรีรัตน์ ประธานคณะทำงาน Km (HPO) <i>Seel.</i>	ผู้อนุมัติ : นายอริวัฒน์ ศิลาหม่อม ผู้อำนวยการฝ่าย ปบ. <i>E. Amur.</i> วันที่ 30 เมษายน 2564

แบบฟอร์ม 4 แผนการจัดการความรู้

แบบฟอร์ม 4 – แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) ตามกระบวนการจัดการความรู้ (KM Process)								
ชื่อฝ่าย/คณะ :ฝ่ายปรับปรุงและบำรุงรักษาชุมชน (ปบ.) ขอบเขต KM (KM Focus Area) ที่ 1 : การซ่อมห้องร้วซิม (กระบวนการที่ 3) เป้าหมาย KM (Desired State) : 1. คู่มือขั้นตอนการซ่อมห้องร้วซิม : ภายใน 31 ก.ค. 64 2. ผู้อยู่อาศัยมีความพึงพอใจในการซ่อมห้องร้วซิม หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม : 1.1 คู่มือขั้นตอนการซ่อมห้องร้วซิม : ภายใน 31 ก.ค. 64 1.2 วิดีโอแสดงขั้นตอนการซ่อมห้องร้วซิม : ภายใน 31 ก.ค. 64 1.2 คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้อยู่อาศัยต่อการซ่อมห้องร้วซิม : ร้อยละ 80 ขอบเขต KM (KM Focus Area) ที่ 2 : การเรียนรู้งานซ่อมโครงสร้างภายในโครงการบ้านเอื้ออาทรบางขุนเทียน 3 (กระบวนการที่ 2) เป้าหมาย KM (Desired State) : 1. แนวทางเบื้องต้นของการเรียนรู้งานซ่อมโครงสร้างภายในโครงการบ้านเอื้ออาทรบางขุนเทียน 3 (กระบวนการที่ 2) หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม : 1.1 แนวทางเบื้องต้นของการเรียนรู้งานซ่อมโครงสร้างภายในโครงการบ้านเอื้ออาทรบางขุนเทียน 3 (กระบวนการที่ 2) : ภายใน 31 ก.ค. 64								
ลำดับ	กรอบขั้นตอนการจัดการความรู้	กิจกรรม/วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	เครื่องมือ/อุปกรณ์	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
1	การบ่งชี้ความรู้	1.1 สอบถามผู้เชี่ยวชาญจากทั้งภายในและภายนอก	22 มี.ค.	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ	11 ท่าน	-		
		1.2 ระบุความรู้ที่จำเป็น	31 มี.ค.	จำนวนแผนที่ความรู้	1 แผนที่	แผนที่ความรู้		
2	การสร้างและแสวงหาความรู้	2.1 แสวงหาความรู้ด้านการซ่อมห้องร้วซิม จากผู้เชี่ยวชาญภายใน	19 เม.ย.	ชุดความรู้ที่สร้าง	1 ชุด	การเป็นพี่เลี้ยง การสอนงาน		
		2.2 แสวงหาความรู้ด้านการซ่อมโครงสร้างภายใน จากผู้เชี่ยวชาญภายนอก	19 เม.ย.	ชุดความรู้ที่สร้าง	1 ชุด	-		

3	การจัดความรู้ให้เป็นระบบ	3.1 รวบรวมและจัดกลุ่มความรู้	9 เม.ย.	โครงสร้างกลุ่มความรู้	2 ผังโครงสร้าง			
		3.2 จัดทำเอกสาร/ไฟล์/VDO องค์ความรู้ (Explicit Knowledge)	30 เม.ย.	จำนวนเอกสาร/ไฟล์/ VDO องค์ความรู้ที่ได้จัดทำ	2 องค์ความรู้	Intranet		
		3.3 จัดทำทะเบียนผู้เชี่ยวชาญ	30 เม.ย.	ทะเบียนผู้เชี่ยวชาญ	1 ชุด	Intranet		
4	การประมวลและกลั่นกรองความรู้	4.1 สรรหาผู้ตรวจสอบความรู้	1 พ.ค.	จำนวนผู้ตรวจสอบ	ผู้เชี่ยวชาญภายใน 10 คน,ผู้เชี่ยวชาญภายนอก 1 คน	-		
		4.2 ตรวจสอบและกลั่นกรองความรู้	30 มิ.ย.	ร้อยละความรู้ที่ตรวจสอบ	ร้อยละ 100			
		4.3 จัดเก็บความรู้เข้าคลังความรู้	5 ก.ค.	ร้อยละความรู้ที่จัดเก็บ	ร้อยละ 100	Data 2		
5	ความรู้ การเข้าถึงความรู้	5.1 สื่อสารวิธีการเข้าถึงความรู้	12 ก.ค.	ร้อยละบุคลากรที่รับทราบ	ร้อยละ 100	Line กลุ่มสื่อสารองค์กร, FB ฝ่าย ปบ.		
		5.2 ส่งเสริมบุคลากรให้เข้าถึงความรู้	12 ก.ค.	ร้อยละบุคลากรที่เข้าถึง	ร้อยละ 100	Intranet		
6	การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้	6.1 แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในฝ่าย และระหว่างฝ่าย	19 ก.ค.	จำนวนหน่วยงานที่เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้	5 หน่วยงาน	ประชุม		
7	การเรียนรู้	7.1 รวบรวมปัญหา ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญ และผู้ปฏิบัติงาน	23 ก.ค.	ระยะเวลาการจัดทำข้อสงสัย และข้อแนะนำองค์ความรู้	ภายใน 5 ก.ค. 64	แบบสอบถาม การสัมภาษณ์		
		7.3 ปรับปรุงความรู้ให้เหมาะสม	23 ก.ค.	ระยะเวลาในการปรับปรุงความรู้	ภายใน 9 ก.ค. 64			

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 เช่นเกิดระบบการเรียนรู้จาก สร้างองค์ความรู้-->นำความรู้ไปใช้-->เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่ และหมุนเวียนต่อไปอย่างต่อเนื่อง