

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง ระบบการบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge
Management : KM) ในสำนักงานเขตสวนหลวงด้วย
เทคโนโลยีสารสนเทศ

จัดทำโดย นางสาวบงกช จีนาทำเนิด

ตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตสวนหลวง

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม

หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๓๒

สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

๑. หัวข้อรายงานส่วนบุคคล ระบบการบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management : KM) ในสำนักงานเขตสวนหลวงด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ

๒. หลักการและเหตุผล

โลกยุคปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในด้านต่าง ๆ เช่น สารสนเทศ ความรู้ เทคโนโลยี การตลาด ฯลฯ โดยมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ ได้แก่

- งานที่ใช้แรงงานกลายเป็นงานที่ต้องใช้ความรู้
- งานที่ทำซ้ำเหมือนเดิมทุกวันกลายเป็นงานสร้างสรรค์
- งานที่ใช้ทักษะเพียงด้านเดียวกลายเป็นงานที่จำเป็นต้องใช้ทักษะหลากหลายด้าน
- การค้นหาข้อมูลที่ต้องการส่วนใหญ่ใช้เวลาานาน หาไม่คอยพบ
- มักมีการทำงานผิดพลาดซ้ำ ๆ ในเรื่องเดิม ๆ เพราะขาดความรู้ที่ถูกต้อง

การเปลี่ยนแปลงในการทำงานรวมทั้งปัญหาในการทำงานปัจจุบันผลักดันให้องค์กรต้องมีการค้นหา สร้าง รวบรวม กลั่นกรอง จัดเก็บ ความรู้อย่างเป็นระบบเพื่อให้บุคลากรที่ต้องการใช้เข้าถึงความรู้นั้นได้ตลอดเวลา บุคลากรทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารก็จะต้องมีการเรียนรู้ มีการสร้างและใช้ความรู้ในการทำงานอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ซึ่งไม่เพียงจะช่วยองค์กรบุคลากรสามารถแก้ไขงานต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง

หน่วยงานต่าง ๆ ภายในกรุงเทพมหานครได้จัดโครงการอบรมบุคลากรของกรุงเทพมหานคร ให้มีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง แต่การอบรมนั้นไม่ได้กระจายไปยังบุคลากรอื่นที่ไม่ได้รับการอบรม หรือบุคลากรที่ได้รับการบรรจุใหม่ โยกย้ายมายังตำแหน่งใหม่ ในบางตำแหน่งมีเพียงตำแหน่งเดียวภายในสำนักงานเขต จึงทำให้บุคลากรที่ได้รับการบรรจุใหม่ หรือโยกย้ายในตำแหน่งใหม่ไม่มีที่ปรึกษาในการปฏิบัติงานจึงเป็นเหตุให้การปฏิบัติงานไม่ถูกต้อง

สาเหตุดังกล่าว ส่งผลให้บุคลากรปฏิบัติงานไม่ถูกต้อง ไม่มีที่ปรึกษาในการปฏิบัติงาน เป็นเหตุให้ทำงานล่าช้า จึงมีความจำเป็นต้องปรับปรุงหรือพัฒนาการบริหารจัดการองค์ความรู้ภายในสำนักงานเขตสวนหลวง โดยศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อกำหนดขอบเขตขององค์ความรู้ สร้างองค์ความรู้ และพัฒนา ระบบจัดเก็บองค์ความรู้ของบุคลากรทุกตำแหน่งเป็นศูนย์กลางองค์ความรู้ของสำนักงานเขต เพื่อเป็นเครื่องมือ ในการให้บริการองค์ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ผ่านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ (Desktop Computer หรือ Notebook) หรือ Smart Device (Mobile Phone Tablet) เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องตามแผนพัฒนากรุงเทพมหานครแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี ระยะที่ ๒ (พ.ศ.๒๕๖๑ - ๒๕๖๕) ด้านที่ ๗ การบริหารจัดการเมืองมหานคร มิติที่ ๗.๕ เทคโนโลยีสารสนเทศ เป้าหมายที่ ๗.๕.๑ กรุงเทพมหานครให้บริการ ประชาชนด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและโปร่งใส โดยประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร ที่ทันสมัย (Smart Service) เพื่อสนับสนุนนโยบาย เศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) และมีการบริหารจัดการเมือง (กรุงเทพมหานคร) ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ (Smart City) เป้าประสงค์ที่ ๗.๕.๑ มีระบบบริการประชาชนระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และ/หรือภาคเอกชน และสนับสนุนมาตรการพัฒนา นวัตกรรมบริการภาครัฐ เพื่อสนับสนุนงาน การให้บริการ หรือเพิ่มช่องทางการให้บริการสำหรับ ประชาชน

๓. วัตถุประสงค์

- ๓.๑ มีศูนย์จัดการองค์ความรู้ประจำสำนักงานเขตสวนหลวง
- ๓.๒ เพื่อรวบรวมองค์ความรู้ทุกฝ่ายของสำนักงานเขตสวนหลวง
- ๓.๓ เพื่อปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงานให้ถูกต้องและเพิ่มความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน
- ๓.๔ บุคลากรสามารถเรียนรู้การทำงานในด้านต่าง ๆ ได้หลายด้าน
- ๓.๕ เพื่อเป็นองค์กรเรียนรู้การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กร การสร้างและใช้ความรู้ในการปฏิบัติงาน มีการเรียนรู้ร่วมกันและแลกเปลี่ยนการเรียนรู้

๔. เป้าหมาย

- ๔.๑ พัฒนาระบบจัดการองค์ความรู้บุคลากรให้สามารถเข้าถึงระบบจากคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ประเภท Smart Device ได้ ภายใน ๑ ปี
- ๔.๒ พัฒนาองค์ความรู้ (Create/Leverage) : การพัฒนาความรู้เชิงการปฏิบัติงาน
- ๔.๓ พัฒนาการปฏิบัติงานและคุณภาพผลงาน
- ๔.๔ การถ่ายทอดและเผยแพร่ความรู้ให้แก่บุคลากร

๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงาน

ความสำเร็จในการจัดการความรู้ขององค์กรขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ เรียกว่า ปัจจัยความสำเร็จ (Critical Success Factor : CSF) ปัจจัยเหล่านี้เปรียบเสมือนตัวช่วยของ “การจัดการความรู้” ถ้าตัวช่วยได้รับการบริหารจัดการที่ดีก็จะมีพลังส่งเสริมให้การจัดการความรู้ได้ผลดีด้วย ตัวช่วยเหล่านี้ได้แก่

๑. บรรยากาศและวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนความรู้ เช่น การเชิดชูความรู้และผู้รู้ การมีอิสระในการคิดและทำงาน (เชิงสร้างสรรค์) การเป็นกัลยาณมิตร โปร่งใส ไว้วางใจ ให้เกียรติกัน เป็นต้น บรรยากาศและวัฒนธรรมแบบ “กัลยาณมิตร” จะนำความสำเร็จความสุ่มาสู่ทุกคนในองค์กร จึงสมควรที่ทุกคนจะร่วมมือร่วมใจกันสร้างและรักษาบรรยากาศและวัฒนธรรมดี ๆ นี้ตลอดไป

๒. ผู้บริหารระดับสูง (Chief of Executive Officer : CEO) และผู้บริหารจัดการความรู้ (Chief of Knowledge Officer : CKO) แสดงบทบาทผู้นำที่ชัดเจน เป็นแบบอย่างที่ดี มีส่วนร่วมในกิจกรรมสำคัญ ให้ความสนับสนุนอย่างจริงจัง สม่่าเสมอและต่อเนื่อง

๓. ทีมงานจัดการความรู้ (Knowledge Management Team : KM Team) จัดตั้งขึ้นเป็นเอกเทศ อาจคัดเลือกบุคลากรจากหน่วยงานต่างๆ เพื่อมาทำงานจัดการความรู้เพียงงานเดียว ได้รับการพัฒนาทั้งความรู้และทักษะการจัดการความรู้ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของบุคลากร และมีการสื่อสารกับบุคลากรอย่างสม่ำเสมอผ่านหลายช่องทาง

๔. บุคลากร เป็นทั้งผู้เรียน ผู้รู้ ผู้สร้าง ผู้แลกเปลี่ยนและผู้ใช้ความรู้ ควรได้รับทราบวัตถุประสงค์ แผนปฏิบัติการประจำปี และอื่นๆ ของการจัดการความรู้ โดยเฉพาะรู้ในส่วนของตนเองว่า จะต้องทำอะไร ทำอย่างไร ทำแล้วจะได้อะไร ประเมินผลอย่างไร และจะปรับปรุงอย่างไร มีทัศนคติที่ถูกต้องว่าการจัดการความรู้เป็นเครื่องมือหรือตัวช่วยอำนวยความสะดวก ลดภาระ และเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานประจำวัน มีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ในการจัดการความรู้

๕. แผนและการปฏิบัติตามแผน ควรให้บุคลากรมีส่วนร่วมการจัดทำแผนเพื่อให้เกิดความเข้าใจและการยอมรับในวงกว้าง แผนแม่บทจะช่วยให้มองภาพในอนาคตของการจัดการความรู้ในองค์กรได้ชัดเจน แผนปฏิบัติการประจำปีก็ทำให้เกิดความชัดเจนร่วมกันว่าในแต่ละปีจะต้องทำอะไร ทำอย่างไร เพื่ออะไร และวัดผลอย่างไร ความเข้าใจและการยอมรับนี้จะส่งเสริมให้มีการดำเนินการตามแผนได้อย่างราบรื่นและครบถ้วน

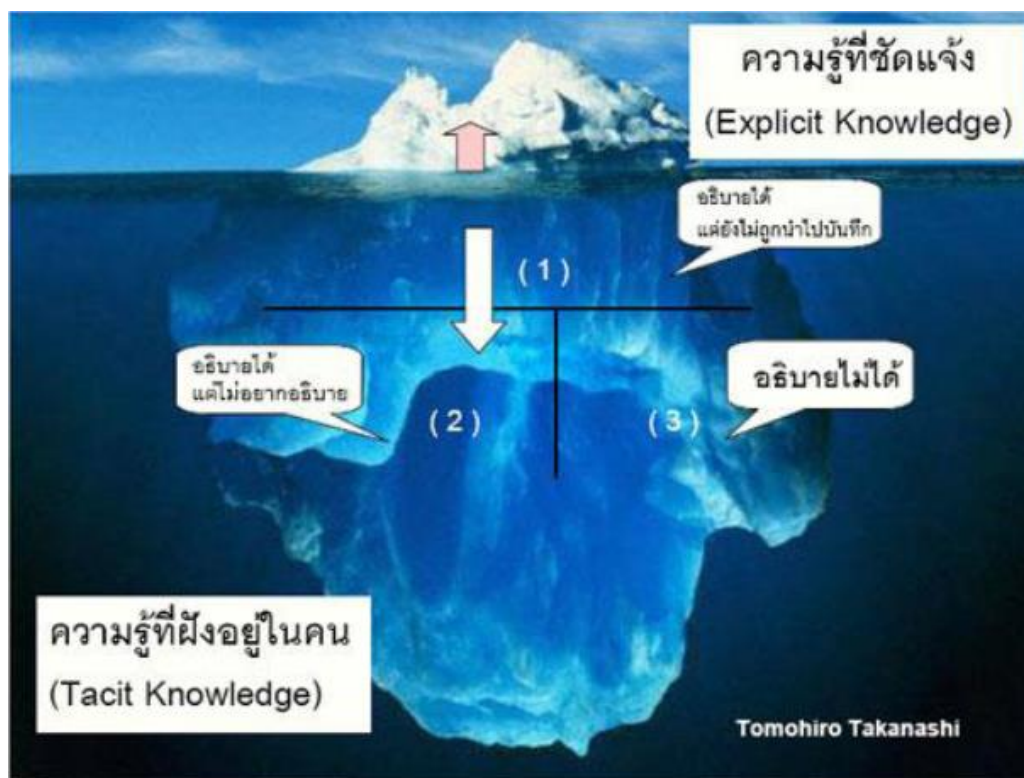
๖. เทคโนโลยีสารสนเทศ ช่วยให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ในการรวบรวม จัดเก็บ เผยแพร่ความรู้ รวมทั้งเพิ่มแรงจูงใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จึงควรมีเทคโนโลยีการจัดการความรู้ที่เหมาะสมกับองค์กร เทคโนโลยีนี้ต้องสอดคล้องกับความสามารถใช้ของบุคลากรด้วย แต่ส่วนมากเทคโนโลยีจะล้ำหน้าความสามารถนี้ ดังนั้นควรพัฒนาบุคลากรในด้านความรู้และทักษะจนสามารถใช้เทคโนโลยีที่มีในองค์กรได้เต็มที่

ความรู้อาจแบ่งเป็น ๒ ประเภท คือ

๑. **ความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge)** เป็นความรู้ที่เป็นเหตุเป็นผล ผ่านการวิเคราะห์สังเคราะห์จนเป็นหลักทั่วไป ไม่ขึ้นอยู่กับบริบทใดโดยเฉพาะ สามารถรวบรวมและถ่ายทอดออกมาในรูปแบบต่าง ๆ ได้ เช่น หนังสือ คู่มือ เอกสารและรายงานต่าง ๆ ซึ่งทำให้คนสามารถเข้าถึงได้ง่าย เป็นความรู้ที่ไม่ค่อยสำคัญต่อความได้เปรียบในการแข่งขันเพราะใคร ๆ ก็เข้าถึงได้

๒. **ความรู้ที่ฝังในตัวตน (Tacit Knowledge)** เป็นความรู้ที่อยู่ในตัวของแต่ละบุคคล อาจอยู่ในใจ (ความเชื่อ ค่านิยม) อยู่ในสมอง (เหตุผล) อยู่ในมือและส่วนอื่นๆ ของร่างกาย (ทักษะ) เกิดจากประสบการณ์ การเรียนรู้ หรือพรสวรรค์ต่างๆ ซึ่งขึ้นอยู่กับบริบทใดบริบทหนึ่งโดยเฉพาะ สื่อสารหรือถ่ายทอดในรูปของตัวเลข สูตร หรือลายลักษณ์อักษรได้ยาก พัฒนาและแบ่งปันกันได้ เป็นความรู้ที่ก่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน ความรู้ในองค์กรส่วนใหญ่จะเป็นความรู้ที่ฝังในตัวตน

เปรียบเทียบเป็นอัตราส่วนกับความรู้ที่ชัดแจ้งอาจได้เป็น ๘๐ : ๒๐ ซึ่งเปรียบเทียบได้กับภูเขาน้ำแข็ง ส่วนที่โผล่พ้นน้ำขึ้นมาเปรียบเสมือนความรู้ที่ชัดแจ้ง เป็นส่วนที่น้อยมาก ประมาณ ๒๐ % ของทั้งหมด ในขณะที่ส่วนที่จมอยู่ใต้น้ำ ซึ่งเปรียบเสมือนความรู้ที่ฝังในตัวตน เป็นส่วนที่ใหญ่มาก ประมาณ ๘๐ % ของทั้งหมด (ดังภาพที่ ๑)



ภาพที่ ๑ การเปรียบเทียบความรู้ที่ชัดเจน กับความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (ที่มา: คู่มือการจัดการความรู้ กรมควบคุมโรค พ.ศ. ๒๕๕๗)

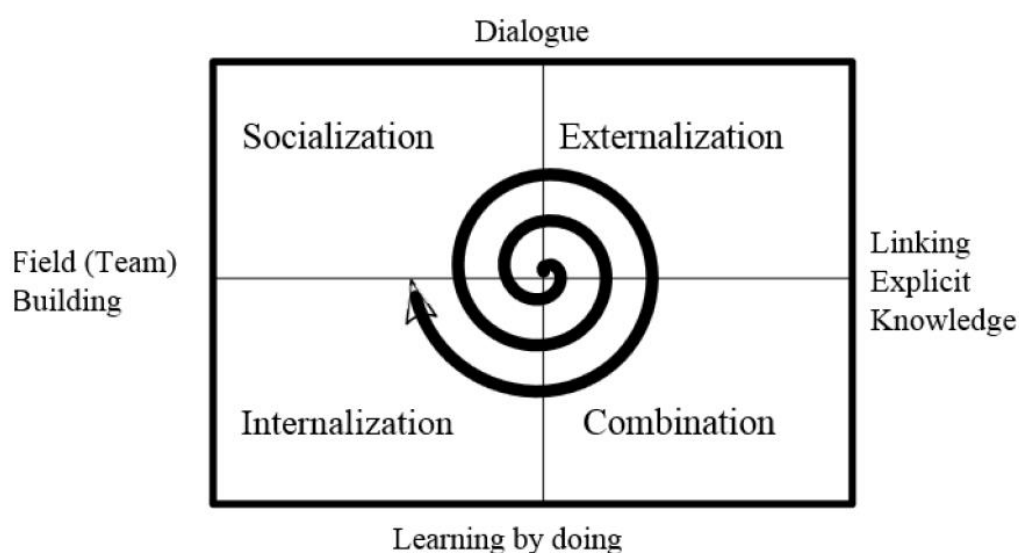
การปรับเปลี่ยนและการสร้างความรู้ทั้งสองประเภทนี้เกิดขึ้นได้ ๔ รูปแบบ ดังนี้

๑. Socialization (S) การแบ่งปันและสร้าง Tacit Knowledge จาก Tacit Knowledge ของผู้ที่สื่อสารระหว่างกันโดยการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ตรง เช่น หัวหน้างานสอนงานให้ลูกน้อง ด้วยการพูดคุย ทำให้ดู อาจให้ลูกน้องลองทำด้วย ลูกน้องก็ได้รับความรู้จากหัวหน้างาน บางทีความรู้ใหม่ก็เกิดขึ้นจากการสอนงานนี้ด้วย

๒. Externalization (E) การแปลง Tacit Knowledge ให้กลายเป็น Explicit Knowledge เช่น ลูกน้องเมื่อเรียนรู้วิธีทำงานจากหัวหน้าแล้ว จดบันทึกความรู้หรือเขียนเป็นรายงานความรู้ คนอื่นๆ ก็สามารถใช้เป็นแหล่งความรู้ต่อไป

๓. Combination (C) การสร้าง Explicit Knowledge จาก Explicit Knowledge ด้วยการรวบรวมความรู้ประเภท Explicit Knowledge จากแหล่งต่าง ๆ มาสร้างเป็น Explicit Knowledge ใหม่ ๆ เพื่อนำมาใช้ในการทำงาน เช่น หัวหน้างานหาการรวบรวมความรู้จากแหล่งต่าง ๆ ทั้งนอกและในองค์กรรวมทั้งความรู้ที่มีอยู่เดิมมาสรุปเป็นความรู้ใหม่และเผยแพร่หรือหาการเรียบเรียงความรู้จากภาษาต่างประเทศ

๔. Internalization (I) การแปลง Explicit Knowledge มาเป็น Tacit Knowledge โดยการนำความรู้เชิงทฤษฎีไปสู่การปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความรู้เพิ่ม เช่น หัวหน้างานค้นคว้าศึกษาวิธีทำงานจากเอกสารต่าง ๆ นำมาปรับใช้กับงานของตนเองจนเกิดทักษะและความชำนาญในเรื่องนั้น เกิดเป็น Tacit Knowledge ของตน ซึ่งสามารถจะบันทึกออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร (Externalization) หรือแลกเปลี่ยนกับคนอื่น ๆ (Socialization) ต่อไป เมื่อดำเนินการปรับเปลี่ยนและสร้างความรู้ ๒ ประเภทนี้ไปจนครบรอบ Socialization – Externalization – Combination – Internalization ความรู้จะสูงขึ้นอีกระดับหนึ่ง สี่กระบวนการนี้สามารถเกิดต่อไปได้เรื่อยๆ ทำให้ความรู้ในองค์กรสูงขึ้นอย่างไม่สิ้นสุด มีลักษณะเป็นเกลียวความรู้ (Knowledge Spiral) นิยมเรียกว่า SECI model (ดังภาพที่ ๒)



ภาพที่ ๒ ลักษณะเกลียวความรู้ (Knowledge Spiral) หรือ SECI model

๖. ขอบเขตการดำเนินงาน/วิธีการดำเนินงาน

๖.๑ กำหนดเป้าหมาย ซึ่งพิจารณาจากยุทธศาสตร์ขององค์กรหรือจากปัญหาของ องค์กร

๖.๒ วางแผนและกำหนดกิจกรรมต่าง ๆ ในการพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management : KM) ของสำนักงานเขตสวนหลวงด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย การรวบรวมหัวข้อในการจัดการองค์ความรู้ในการปฏิบัติงาน การจำแนกประเภทองค์ความรู้ การปรับปรุงกลั่นกรองเนื้อหาความรู้ให้ถูกต้องและสมบูรณ์ก่อนนำเข้าสู่ระบบ และการพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management : KM)

๖.๓ ระยะพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์ความรู้ในของสำนักงานเขตสวนหลวงด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ

๑) ประชุมคณะกรรมการฯ เพื่อออกแบบและกำหนดรูปแบบในการจัดทำข้อมูลที่ต้องการลงระบบ ได้แก่ ข้อมูลองค์ความรู้

๒) คณะทำงานฯ ดำเนินการตามมติที่ประชุมคณะกรรมการฯ และมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์เป็นผู้พัฒนาการบริหารจัดการองค์ความรู้ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ

๓) คณะกรรมการฯ ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของระบบและทดลองใช้งาน

๔) ประชุมคณะกรรมการฯ เพื่อกำหนดรูปแบบการจัดทำคู่มือการดำเนินงานและใช้งานระบบสารสนเทศ โดยมีเนื้อหาประกอบด้วย บทนำ คำนิยาม ขั้นตอนการดำเนินงาน วิธีการใช้ระบบสารสนเทศ ฝ่ายรับผิดชอบ ระเบียบฯ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ฯลฯ

๕) คณะทำงานฯ ดำเนินการตามมติที่ประชุมคณะกรรมการฯ

๖.๔ พัฒนาระบบบริการจัดการองค์ความรู้ของสำนักงานเขตสวนหลวงด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ของสำนักงานเขต

๑) คณะทำงานประชุมร่วมกับเจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์เพื่อรวบรวมความต้องการในการใช้งานระบบบริการจัดการองค์ความรู้ของสำนักงานเขตสวนหลวงด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน ๑ เดือน

๒) เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์นำเสนอการออกแบบระบบฯ แก่คณะกรรมการฯ และคณะกรรมการเพื่อสรุปรูปแบบการพัฒนาระบบภายใน ๓ เดือน

๓) นำเสนอความคืบหน้าของระบบต่อคณะกรรมการฯ และคณะกรรมการทุกเดือน

๔) คณะทำงานทดลองการใช้งานระบบบริการจัดการองค์ความรู้ของสำนักงานเขตสวนหลวงด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศตั้งแต่วันที่ ๘ เป็นต้นไป

๕) เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์รับฟังข้อคิดเห็นการใช้งานตลอดระยะเวลาทดลองใช้งาน และปรับปรุงระยะเวลา ๓ เดือน

๖) สรุปและประเมินผลการใช้งานระบบบริการจัดการองค์ความรู้

๖.๕ ระยะเวลาการฝึกอบรมบุคลากรของสำนักงานเขตสวนหลวง

๑) คณะกรรมการฯ และคณะทำงานฯ ดำเนินการจัดอบรมบุคลากรภายในสำนักงานเขต

๒) คณะกรรมการฯ จัดทำสรุปรายงานผลการจัดอบรมฯ เสนอผู้อำนวยการเขต

๖.๖ ระยะเวลาการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและประเมินผล

๑) บุคลากรศึกษาองค์ความรู้ นำมาปฏิบัติงาน แสดงความคิดเห็น และประเมินผลการใช้งาน

๒) คณะกรรมการฯ และคณะทำงานฯ ประชุมปรับปรุงองค์ความรู้จากข้อคิดเห็นจากการปฏิบัติงานทุก ๓ เดือน

๓) คณะทำงานฯ จัดทำรายงานสรุปสถิติการใช้งานและประเมินผล

๗. ระยะเวลาการดำเนินการ

ดำเนินการระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๑ – กันยายน ๒๕๖๒

๘. งบประมาณ

- บาท

๙. แนวทางการประเมิน

๙.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ

๙.๑.๑ ระดับผลผลิต (Output)

๑) สำนักงานเขตสวนหลวงมีระบบการบริหารจัดการองค์ความรู้ของสำนักงานเขตสวนหลวงในรูปแบบของดิจิทัล เพื่อให้การปฏิบัติงานของบุคลากรสามารถทำงานได้อย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพเกิดประสิทธิผล

๒) ร้อยละ ๗๐ ของบุคลากรมีความพึงพอใจต่อการจัดทำระบบการบริหารจัดการองค์ความรู้

๓) ระบบการบริหารจัดการองค์ความรู้ มีฐานความรู้ที่ใช้ในการปฏิบัติงานไม่น้อยกว่า ๒๐ เรื่อง (ฝ่ายละ ๒ เรื่อง)

๙.๑.๒ ระดับผลลัพธ์ (Outcome) ร้อยละ ๗๕ ของผู้ติดต่อมีความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการสะดวกและรวดเร็ว

๙.๒ วิธีการประเมินผล

๙.๒.๑ ก่อนการจัดทำระบบการบริหารจัดการองค์ความรู้ จะเก็บองค์ความรู้ในรูปแบบเอกสารไว้ที่ศูนย์กลางเอกสารของแต่ละฝ่าย และไม่ครบถ้วนการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริง

๙.๒.๒ หลังการจัดทำระบบการบริหารจัดการองค์ความรู้ และเริ่มใช้งานจริง จะเก็บข้อมูลองค์ความรู้ในรูปแบบเอกสารดิจิทัล ผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศ ประหยัดพื้นที่จัดเก็บเอกสาร สะดวกต่อการค้นคว้า และใช้งาน

๙.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล

๙.๓.๑ แบบสำรวจข้อมูลความเห็นเกี่ยวกับการจัดทำระบบการบริหารจัดการองค์ความรู้ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ

๙.๓.๒ แบบสอบถามความพึงพอใจของบุคลากรสำนักงานเขตสวนหลวงผู้ปฏิบัติงาน

๑๐. แนวทางการติดตามและประเมินผล

๑๐.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ

๑๐.๑.๑ ผู้บริหารต้องมีการกำหนดนโยบาย การออกหนังสือสั่งการ และแนวทางปฏิบัติต่าง ๆ ปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด

๑๐.๑.๒ การนำเทคโนโลยีหรือวิทยาการใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน จำเป็นต้องมีการฝึกฝนพัฒนาบุคลากรให้มีทัศนคติที่ดี มีความรู้ความสามารถ เพื่อที่จะสามารถปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ

๑๐.๑.๓ ควรมีการติดตามการปรับปรุงองค์ความรู้อย่างต่อเนื่อง รวมถึงการสร้าง

องค์ความรู้ใหม่ ๆ ตลอดเวลาและครบถ้วนการปฏิบัติงาน

๑๐.๒ ปัญหาและอุปสรรค

๑๐.๒.๑ ผู้ปฏิบัติงานไม่เห็นความสำคัญขององค์ความรู้จึงไม่มีองค์ความรู้เพิ่ม

๑๐.๒.๒ ผู้ปฏิบัติงานมีการโยกย้ายงานทำให้องค์ความรู้ไม่ได้รับการปรับปรุง

ระบบบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management : KM) ในสำนักงานเขตด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ

