

เลขที่ ๓๕

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การจัดทำคู่มือการจัดการความรู้ด้านการให้บริการประชาชน
ของศูนย์เยาวชนชิวเบญจทัศ

จัดทำโดย นางสาวสิริลักษณ์ ทัดมัน

ตำแหน่ง นักวิชาการศูนย์เยาวชนชำนาญการ
สังกัดกลุ่มงานพัฒนาศูนย์เยาวชน ๒ กองนันทนาการ
สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๒๓
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๘

คำนำ

รายงานการศึกษาส่วนบุคคลเล่มนี้เป็นส่วนหนึ่งของการอบรมหลักสูตร ผู้บริหารมหานคร ระดับต้น ประจำปี 2558 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดความรู้และความเข้าใจในการทำรายงานการศึกษาเพื่อพัฒนางาน ข้าพเจ้ามีความสนใจที่จะทำการศึกษา เรื่อง คู่มือการจัดการความรู้ด้านการให้บริการประชาชน ของศูนย์เยาวชนวชิรเบญจทัศ เพื่อให้เกิดการพัฒนางานในหน่วยงานของข้าพเจ้า ให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลอย่างแท้จริง

ทั้งนี้ข้าพเจ้าหวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานเล่มนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษา ค้นคว้าเพิ่มเติม และสามารถเป็นแนวทางให้กับผู้ที่ต้องการจะทำการศึกษา ต่อไป

ผู้จัดทำ

สารบัญ

	หน้า
บทนำ	
ชื่อเรื่อง.....	1
หลักการและเหตุผล.....	1
วัตถุประสงค์.....	2
เป้าหมาย	2
ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงาน.....	2
กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง.....	4
ระยะเวลาดำเนินการ	14
ข้อเสนอแนะ.....	14
แนวทางการติดตามและประเมินผล	15
บรรณานุกรม	16
ภาคผนวก	17

๑. ชื่อเรื่อง การจัดทำคู่มือการจัดการความรู้ด้านการให้บริการประชาชน ของศูนย์เยาวชนนครราชสีมา

๒. หลักการและเหตุผล

กรุงเทพมหานครเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ที่มีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ ในยุทธศาสตร์ที่ ๕ การพัฒนาระบบบริหารจัดการเพื่อเป็นต้นแบบด้านการบริหารมหานครและพัฒนาระบบบริหารจัดการของกรุงเทพมหานคร ให้สามารถเป็นองค์กรต้นแบบของการบริหารมหานคร และเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน อย่างเป็นเลิศ กรุงเทพมหานครจึงมุ่งพัฒนาระบบบริหารจัดการภายในองค์กรให้มีความรวดเร็ว คล่องตัวและเพิ่มประสิทธิภาพงาน ให้บริการเพื่อ ความพึงพอใจของประชาชนเป็นสำคัญ ประกอบกับยุทธศาสตร์ที่ ๒ มุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพเมือง เพื่อก้าวทันการแข่งขันทางเศรษฐกิจ และการเป็นมหานครแห่งการเรียนรู้ จากกระแสสังคมโลกที่เต็มไปด้วยบรรยากาศแห่งการแข่งขันทางเศรษฐกิจอย่างเข้มข้น การแข่งขันทางวิทยากรก็เป็นตัวเร่งให้มีความร้อนแรงมากยิ่งขึ้น กรุงเทพมหานครได้เสริมสร้างบรรยากาศของการพัฒนามหานคร ให้พร้อมก้าวทันการแข่งขันทางเศรษฐกิจ ส่งเสริมงานด้านวิทยากรอย่างเข้มแข็ง สุ่มหานครแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตเนื่องจากมนุษย์ เป็นทรัพยากรพื้นฐานสำคัญในการพัฒนาบ้านเมืองให้เจริญก้าวหน้า โดยเน้นการพัฒนาศักยภาพบุคลากร ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น และทันต่อการเปลี่ยนแปลงของยุคสมัย อยู่ตลอดเวลา สร้างเครือข่ายความร่วมมือในการบริหารจัดการ จากทุกภาคส่วน โดยวางแผนบูรณาการการให้บริการให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

ศูนย์เยาวชนนครราชสีมาที่มีหน้าที่หลักคือ การให้บริการที่เป็นเลิศแก่ประชาชน แต่ปัจจุบัน ได้มีการสูญเสียความรู้ด้านการให้บริการไป จากปัญหาการโอนย้ายของบุคลากร เนื่องจากศูนย์เยาวชนนครราชสีมาสังกัดกลุ่มงานพัฒนาศูนย์เยาวชน ๒ กองนั้น ทนทานการ สำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร เป็นหน่วยงานราชการ ที่ให้บริการโดยตรงกับประชาชน มีการทำงานหลากหลายรูปแบบ เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดี มีการแข่งขันที่สูงระหว่างหน่วยงานเอกชน และหน่วยงานอื่นๆ ของรัฐ ทำให้บุคลากรที่มีความรู้มีคุณภาพ ได้รับการทาบทามจากหน่วยงานอื่น และมีความประสงค์โอนย้ายอยู่ตลอดเวลา ทำให้ศูนย์เยาวชนนครราชสีมา สูญเสียความรู้ที่มีค่าจากบุคลากรเหล่านั้นไป ดังนั้น การที่จะกักเก็บความรู้และประสบการณ์การให้บริการ จากบุคลากรเหล่านั้นไว้ให้ได้อีกรูปแบบหนึ่งก็คือ ต้องมีการจัดการความรู้ด้านการให้บริการประชาชนที่เป็นระบบ เป็นรูปธรรม ป้องกันการสูญเสียความรู้ที่มีค่าเหล่านั้นไป เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์เยาวชนนครราชสีมาเป็นไปได้อย่างต่อเนื่อง และสามารถนำความรู้ที่มีค่าที่ได้จัดเก็บไว้นั้น มาใช้ประโยชน์ในการพัฒนางานด้านการให้บริการของศูนย์เยาวชนนครราชสีมาต่อไป

การจัดการความรู้ (Knowledge Management หรือ KM) ด้านการให้บริการประชาชนของศูนย์เยาวชนนครราชสีมาเป็นกระบวนการรวบรวมองค์ความรู้ด้านการให้บริการ ที่มีอยู่ในศูนย์เยาวชนนครราชสีมา ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้บุคลากรทุกคน สามารถเข้าถึงความรู้ พัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ และนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานและพัฒนางานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดการพัฒนารูปร่างความรู้หรือทุนปัญญาขององค์กรอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้องค์กร

เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization หรือ LO) ที่สามารถเพิ่มขีดสมรรถนะในเชิงของแข่งขันได้สูงสุด

ทั้งนี้จากการศึกษาพบว่า คู่มือการจัดการความรู้ด้านการให้บริการประชาชน ของศูนย์เยาวชนวชิรเบญจทัศยังมี ข้าพเจ้าซึ่งมีหน้าที่บริหารงานศูนย์เยาวชนวชิรเบญจทัศโดยตรง จึงสนใจที่จะศึกษาการจัดทำคู่มือการจัดการความรู้ด้านการให้บริการประชาชน ของศูนย์เยาวชนวชิรเบญจทัศขึ้น เพื่อประโยชน์ในการดำเนินการของศูนย์เยาวชนวชิรเบญจทัศ สังกัดกลุ่มงานพัฒนาศูนย์เยาวชน ๒ กองนั้น ทนทานการสำนักวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว กรุงเทพมหานคร ให้เกิดสัมฤทธิ์ผลยิ่งขึ้น สามารถใช้เป็นข้อมูลในการประกอบการวางแผนการดำเนินงานของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง รวมทั้งเพื่อเป็นแนวทางให้แก่ผู้สนใจที่จะศึกษาในเรื่องการจัดการความรู้ ของศูนย์เยาวชนสังกัดกรุงเทพมหานคร เพื่อการพัฒนางานต่อไป

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อรวบรวมองค์ความรู้ด้านการให้บริการประชาชน ที่มีอยู่ในศูนย์เยาวชนวชิรเบญจทัศ ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ และเป็นรูปธรรมโดยนำเสนอผ่านคู่มือการจัดการความรู้ด้านการให้บริการประชาชนของศูนย์เยาวชนวชิรเบญจทัศ

๓.๒ เพื่อให้บุคลากรของศูนย์เยาวชนวชิรเบญจทัศ ให้สามารถเข้าถึงความรู้ด้านการให้บริการประชาชน และนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานและพัฒนางานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้องค์กรเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization หรือ LO) ที่สามารถเพิ่มขีดสมรรถนะในเชิงแข่งขันได้สูงสุด

๔. เป้าหมาย

ศูนย์เยาวชนวชิรเบญจทัศมี คู่มือการจัดการความรู้ด้านการให้บริการของศูนย์เยาวชนวชิรเบญจทัศ จำนวน ๑ เล่ม ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงาน

๕.๑ แผนพัฒนากรุงเทพมหานครระยะ ๑๒ ปี พ.ศ. ๒๕๕๒ – ๒๕๖๓

๕.๒ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

๕.๒.๑ ความรู้พื้นฐานของการจัดการความรู้

- KM คืออะไร
- ทำไมต้องทำKM (ที่มาและความสำคัญของKM)
- ความรู้มีกี่ประเภท

- เป้าหมายของการจัดการความรู้

- เครื่องมือ KM มีอะไรบ้าง

๕.๒.๒ หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

- การพัฒนาคุณภาพบริหารจัดการภาครัฐ

๕.๒.๓ ทฤษฎีระบบ (Systems Theory)

๕.๒.๔ ทฤษฎีระบบราชการ (bureaucracy)

๕.๒.๓ ทฤษฎีระบบ (Systems Theory) มาจากแนวคิดที่ว่า ความซับซ้อนของปรากฏการณ์ต่างๆ มีลักษณะที่คล้ายกันคือ ความเป็นระบบ โดย Ludvig Von Bertalanffy บิดาแห่งทฤษฎีระบบทั่วไป (General Systems Theory) เสนอมุมมองระบบแบบองค์รวมส่วน และปีเตอร์ เซงเก้ Peter M. Senge ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารองค์กรยุคใหม่ ก็ยังได้กล่าวถึงความคิดเชิงระบบ (systems thinking) ในวินัย ๕ ประการ ดังนั้นความเป็นระบบคือ แนวความคิดการบริหารจัดการซึ่งมององค์กรเป็นแบบองค์รวม เชื่อว่าทุกสิ่งทุกอย่างเป็นส่วนหนึ่งของระบบใหญ่ (systems) และสามารถแยกย่อยลงไปเป็นระบบย่อย (subsystems) อีกหลายระดับ ระบบย่อยนี้มีความสัมพันธ์กัน ทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายเดียวกัน ดังนั้นการดำเนินการด้านการให้บริการประชาชนของศูนย์เยาวชนวชิรเบญจทัศ จึงถือเป็นส่วนหนึ่งที่จะสะท้อนการมององค์กรแบบองค์รวมด้วย

๕.๒.๔ ทฤษฎีระบบราชการ (bureaucracy) อาจแยกพิจารณาได้เป็น ๒ แบบ

๑. Bureaucracy ในฐานะที่เป็นสถาบันทางสังคม (social institute) สถาบันหนึ่ง นั่นคือ เป็นสถาบันการบริหาร / การปกครองของรัฐ

๑.๑ ถือเป็นสถาบันหนึ่งของกระบวนการในการปกครองประเทศ

๑.๒ เป็นสถาบันที่มีหน้าที่ ต้องปกป้อง ดูแล รักษาผลประโยชน์บ้านเมือง

อีกแห่งหนึ่ง

๑.๓ ต้องการอิสระในการทำงาน เป็นสถาบันที่มั่นคง ยากต่อการเปลี่ยนแปลง แก้ไข

๒. bureaucracy ในฐานะที่เป็น รูปแบบหนึ่งของการจัดองค์การ (a form of organization) ในแง่นี้ bureaucracy

๒.๑ ระบบการบริหาร หรือระบบการทำงานระบบหนึ่ง

๒.๒ มีโครงสร้างแบบที่เรียกว่า “Weberian Bureaucracy”

๒.๓ เป็นสิ่งที่สามารถแก้ไขเปลี่ยนแปลงให้ ตามความเหมาะสมกับสภาพการณ์

ต่าง ๆ ระบบราชการ (Bureaucracy) Max Weber ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการจัดองค์การแบบ ระบบราชการ หรือ Bureaucracy ขึ้นมา ข้อสมมติฐาน คือองค์การแบบระบบราชการ เป็นองค์การที่ดีที่สุด และมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และประหยัดที่สุดเหตุผลเพราะ

๑. ยึดหลักการบริหารที่อาศัยความมีเหตุมีผล และ ความถูกต้องตามกฎหมายในการปฏิบัติงาน

๒. มีการแบ่งงานกันทำอย่างเป็นทางการตามตัวบทกฎหมาย

๓. อาศัยหลักความรู้ความสามารถ (ระบบคุณธรรม) เป็นเกณฑ์ในการบริหารงานบุคคล

๔. สามารถพยากรณ์พฤติกรรมหรือปรากฏการณ์ได้

ระบบราชการ (bureaucracy) เป็นรูปแบบโครงสร้างของการจัดองค์การขนาดใหญ่ที่สามารถนำไปใช้เป็นวิธีการในการจัดองค์การได้ทั้งในภาครัฐและเอกชน ไม่ใช่ระบบการบริหารที่ใช้ในองค์การภาครัฐเท่านั้น แต่ในองค์การภาคเอกชนขนาดใหญ่ก็นำไปใช้ด้วย Bureaucracy จึงเป็นระบบการบริหารระบบหนึ่งที่นิยมนำไปใช้ในองค์การขนาดใหญ่ที่มีคนจำนวนมาก มีภารกิจที่ต้องทำมาก การบริหาร ต้องมีรูปแบบที่เหมาะสมกับรูปแบบแห่งอำนาจที่ผู้นำในสังคมนั้นใช้อยู่ องค์การแบบระบบราชการตามแนวคิดของ Max Weber จะประกอบด้วยโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญ ๗ ประการดังนี้

๑. หลักลำดับชั้น (hierachy)

๒. หลักความรับผิดชอบ (responsibility)

๓. หลักแห่งความสมเหตุสมผล (rationality)

๔. การมุ่งสู่ผลสำเร็จ (achievement orientation)

๕. หลักการทำให้เกิดความแตกต่างหรือความชำนาญเฉพาะด้าน (differentiation, specialization)

๖. หลักระเบียบวินัย (discipline)

๗. ความเป็นวิชาชีพ (professionalization)

๖. กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

กรอบแนวทางการดำเนินการ ดำเนินการโดยการนำทฤษฎีเชิงระบบ ทฤษฎีระบบราชการ และการสร้างองค์กรให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ ของ ปีเตอร์เซงเก้ Peter M. Senge ที่เสนอว่า ความคิดเชิงระบบ (systems thinking) และการสร้างองค์กรให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ ด้วยวินัย ๕ ประการ คือ

๑. มุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศ (Personal Mastery) โดยเริ่มจากการมีวิสัยทัศน์ส่วนตัว (Personal Vision) มีแรงมุ่งมั่นใฝ่ดี (Creative Tension) และลดละแรงใฝ่ต่ำ (Structural Conflict) รวมถึงให้ทำงานทุก ๆ สิ่งให้บรรลุผลสำเร็จได้ด้วยการใช้จิตสำนึก (Sub-consciousness)

๒. มีรูปแบบ และแนวความคิดที่เปิดกว้าง (Mental Models) มีความเข้าใจในการเปลี่ยนแปลง

๓. มีการสานวิสัยทัศน์ (Shared Vision) จากวิสัยทัศน์องค์กร ก็จะต้องมีการทำให้เกิดวิสัยทัศน์ร่วมของสมาชิกทุกคนในองค์กร ทุกคนจะได้เข้าใจในเป้าหมาย และทิศทางขององค์กรที่จะร่วมกันนำพา

๔. มีการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม (Team Learning) ซึ่งหมายความว่า การเรียนรู้ร่วมกันสามารถดำเนินไปได้ ทุกที่ขึ้นอยู่กับเวลา และโอกาส ในบางองค์การอาจจะทำได้เพียงแค่การประชุมเสวนากัน

เพื่อแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นกันหรือการระดมพลังสมอง (Brainstorming) กัน ก็ถือว่าเป็นการเรียนรู้ร่วมกันได้อย่างดี

๕. มีการคิดและปฏิบัติอย่างเป็นระบบ (System Thinking) โดยสมาชิกทุกคนในองค์กรเกิดการเรียนรู้ ตระหนักและยอมรับแนวคิดเชิงระบบว่าไม่ว่าจะดำเนินกิจกรรมใด ก็จะใช้ปฏิบัติด้วยความเป็นระบบ

ดังนั้น แนวความคิดการบริหารจัดการซึ่งมององค์กรเป็นแบบองค์รวม เชื่อว่าทุกสิ่งทุกอย่างเป็นส่วนหนึ่งของระบบใหญ่(systems)และสามารถแยกย่อยลงไปเป็นระบบย่อย (subsystems) อีกหลายระดับ ระบบย่อยนี้มีความสัมพันธ์กัน ทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายเดียวกัน ด้วยความรู้ความเข้าใจที่ตรงกันจึงเป็นแนวทางที่จะสามารถพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ประกอบกับแนวคิดในการจัดการความรู้ที่ว่า การจัดการความรู้เป็นการจัดเตรียมองค์การให้พร้อมที่จะปรับตัวเพื่อความอยู่รอดและมีความสามารถที่จะเผชิญกับความเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมที่เป็นไปอย่างต่อเนื่องมากขึ้น ศูนย์เยาวชนชิวริเบญจทัศจึงมีความจำเป็นที่จะต้องเตรียมการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบเพื่อที่จะสามารถปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงต่อไป

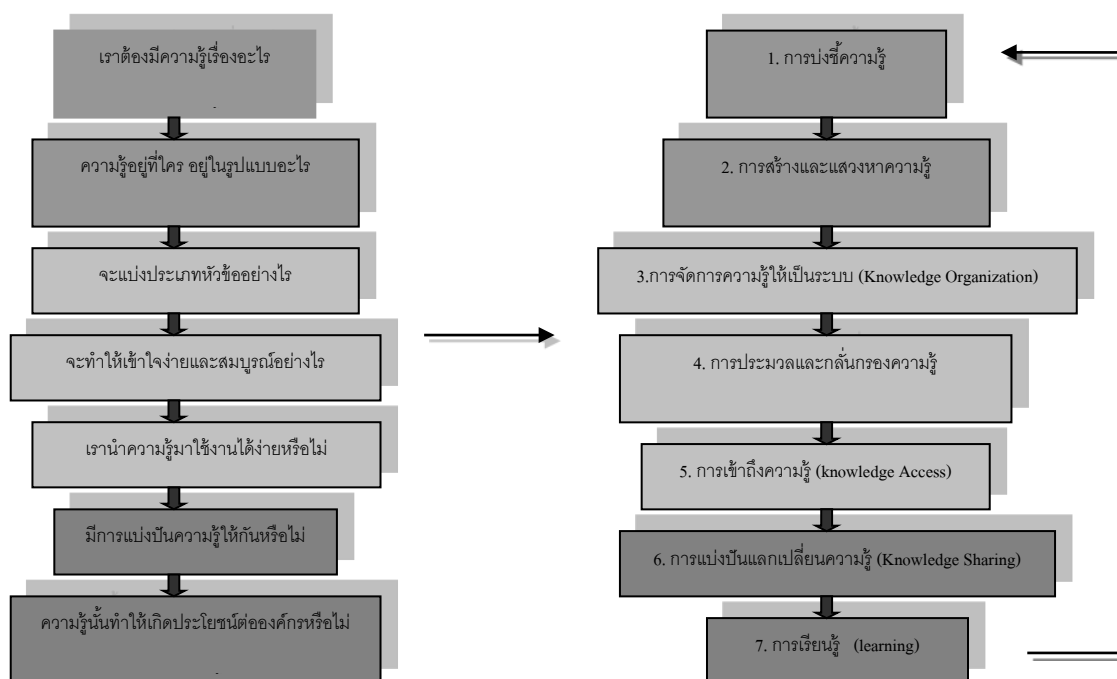
ทั้งนี้จากการศึกษาพบว่าองค์ความรู้ด้านการให้บริการประชาชนของศูนย์เยาวชนชิวริเบญจทัศ มี ๒ ประเภท ได้แก่

๑. ความรู้ที่ชัดเจน (Explicit หรือ Codified Knowledge) คือ ความรู้ที่สามารถรวบรวม ถ่ายทอดได้ ด้วยวิธีต่าง ๆ เช่น การบันทึก ทฤษฎี แนวปฏิบัติ คู่มือต่าง ๆ

๒. ความรู้ที่ฝังลึก (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ พรสวรรค์หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคล ซึ่งยากต่อการเล่าหรือเขียนออกมาให้ผู้อื่นทราบหรือเข้าใจ จำเป็นต้องอาศัยกระบวนการต่าง ๆ เปลี่ยนให้เป็นความรู้ที่ชัดเจนซึ่งสามารถแลกเปลี่ยนกันได้โดยง่าย เช่น ทักษะในการทำงาน งานฝีมือ การคิดเชิงวิเคราะห์

ศูนย์เยาวชนชิวริเบญจทัศ เป็นองค์กรที่มีองค์ความรู้ที่เกิดขึ้นมากมาย ทั้งความรู้ที่ชัดเจน และความรู้ที่ฝังอยู่ในบุคคล เช่นการบริหารจัดการ เทคนิคการให้บริการสมาชิก เทคนิคของการสอนและวิธีการถ่ายทอดความรู้ให้แก่สมาชิก เทคนิคการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ของสมาชิก แนวคิดและวิธีการจัดการกิจกรรมให้ประสบความสำเร็จ และเกิดความพึงพอใจ การบริหารจัดการหลักสูตรและโครงการจัดกิจกรรมให้ประสบความสำเร็จ ตลอดจนการแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในศูนย์เยาวชนชิวริเบญจทัศ ดังนั้นกระบวนการถ่ายทอดและสนับสนุนให้คนในศูนย์เยาวชนชิวริเบญจทัศ ได้เข้าใจและเรียนรู้จากกันและกัน ผ่านกระบวนการเรียนรู้ การสร้างเครือข่าย หรือชุมชนผู้ปฏิบัติ (Community of Practice หรือ CoP) จะเป็นเครื่องมือสำคัญที่ทำให้ศูนย์เยาวชนชิวริเบญจทัศ เกิดสังคมแห่งการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และพัฒนาไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่แท้จริง

กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process)



ภาพที่ ๑ กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process)

ที่มา : สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, คู่มือการจัดการความรู้จากทฤษฎีจากการปฏิบัติ (กรุงเทพฯ : บริษัท จีรวัฒน์ เอ็กซ์เพรส จำกัด, ๒๕๔๗), ๕-๖.

กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process) เป็นกระบวนการแบบหนึ่งที่จะช่วยให้องค์กรเข้าใจถึงขั้นตอนที่ทำให้เกิดกระบวนการจัดการความรู้ หรือพัฒนาความรู้ที่เกิดขึ้นภายในองค์กร ประกอบด้วย ๗ ขั้นตอน ดังนี้

๑. การบ่งชี้ความรู้ – เช่น พิจารณาว่า วิสัยทัศน์/พันธกิจ/เป้าหมายคืออะไร และเพื่อบรรลุเป้าหมาย เราจำเป็นต้องรู้อะไร ขณะนี้เรามีความรู้อะไรบ้าง อยู่ในรูปแบบใด อยู่ที่ใคร

๒. การสร้างและแสวงหาความรู้ – เช่น การสร้างความรู้ใหม่ แสวงหาความรู้จากภายนอก รักษาความรู้เก่า กำจัดความรู้ที่ไม่ใช้แล้ว

๓. การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ – เป็นการวางโครงการความรู้เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเก็บความรู้อย่างเป็นระบบในอนาคต

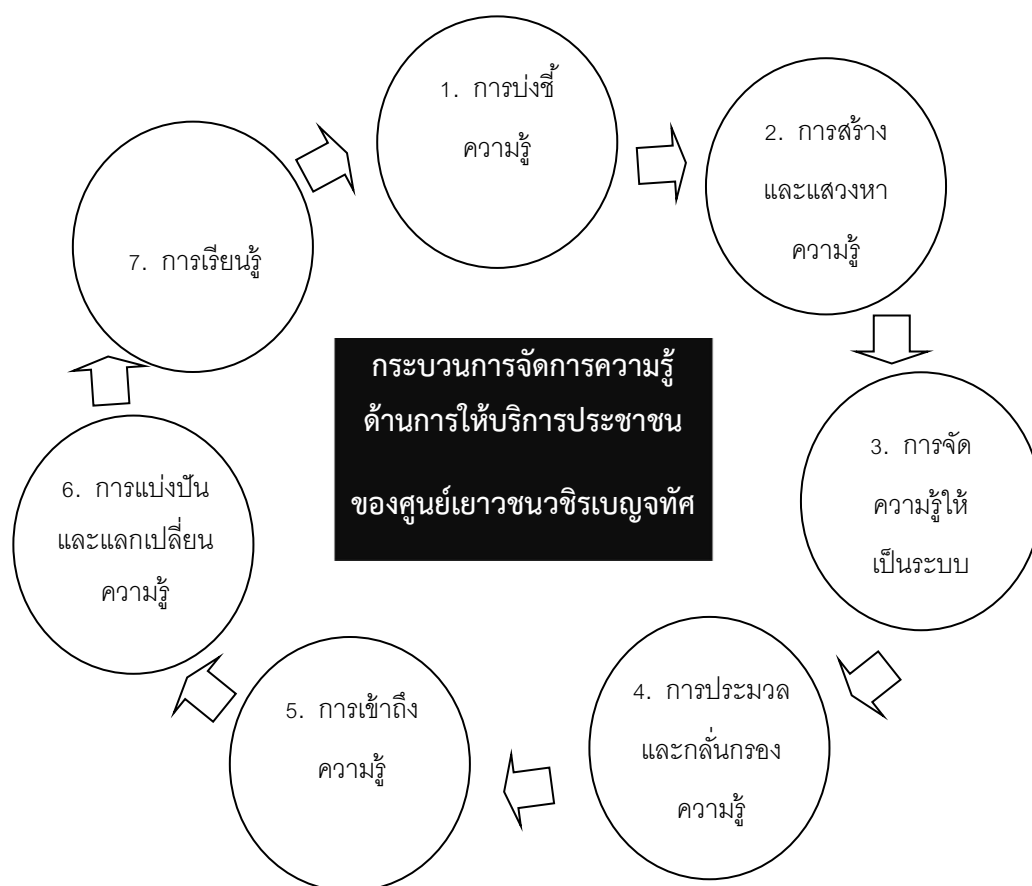
๔. การประมวลและกลั่นกรองความรู้ – เช่น การปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐาน ใช้ภาษาเดียวกัน ปรับปรุงเนื้อหาให้สมบูรณ์

๕. การเข้าถึงความรู้ – เป็นการให้ผู้ใช้รู้นั้นเข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่ายและสะดวก เช่น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) Web board บอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

๖. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ – ทำให้หลายวิธีการ โดยกรณีเป็น Explicit Knowledge อาจจัดทำเป็น เอกสาร ฐานความรู้ เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือกรณีเป็น Tacit Knowledge อาจจัดทำเป็นระบบทีมสายงาน กิจกรรมกลุ่มคุณภาพและนวัตกรรม, ชุมชนแห่งการเรียนรู้ ระบบพี่เลี้ยง การสับเปลี่ยนงาน การยืมตัว เวทีแลกเปลี่ยนความรู้ เป็นต้น

๗. การเรียนรู้ – ควรทำให้การเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของงาน เช่น เกิดระบบการเรียนรู้จากการสร้างองค์ความรู้เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่ และหมุนเวียนอย่างต่อเนื่อง

ขั้นตอน การจัดการความรู้ด้านการให้บริการประชาชนของศูนย์เยาวชนวชิรเบญจทัศ สามารถจำแนกออกเป็น ๗ ขั้นตอน ดังนี้



ภาพที่ ๒ ขั้นตอน การจัดการความรู้ด้านการให้บริการประชาชนของศูนย์เยาวชนวชิรเบญจทัศ (Vachirabenjathat Knowledge Management Process)

สามารถอธิบายขั้นตอนการจัดการความรู้ด้านการให้บริการประชาชนของศูนย์เยาวชนวชิรเบญจทัศ
(Vachirabenjathat Knowledge Management Process) ได้ดังนี้

ที่มา	ขั้นตอน (Process)	คำอธิบาย
ศูนย์เยาวชนวชิรเบญจทัศ ต้องมีความรู้ด้านการให้บริการ ประชาชนเรื่องอะไรบ้าง ? แล้วมีความรู้เรื่องนั้นหรือยัง ?	๑. การบ่งชี้ความรู้ (Knowledge Identification)	เป็นการพิจารณาองค์ความรู้ที่จำเป็นต่อ การบรรลุวิสัยทัศน์ / พันธกิจ/เป้าหมาย ของศูนย์เยาวชนวชิรเบญจทัศ และ พิจารณาว่าศูนย์เยาวชนวชิรเบญจทัศ มีองค์ความรู้ด้านการให้บริการประชาชน นี้หรือยัง อยู่ในรูปแบบใด หรืออยู่ที่ บุคคลใด
ความรู้ต่างๆของศูนย์เยาวชน วชิรเบญจทัศ อยู่ที่ใคร ? อยู่ในรูปแบบอะไร ? จะเอามาเก็บรวมกันได้อย่างไร ?	๒. การสร้างและแสวงหาความรู้ (Knowledge Creation and Acquisition)	เป็นการสร้างองค์ความรู้ใหม่ๆหรือ แสวงหาความรู้จากภายนอก หากองค์ ความรู้ที่จำเป็นต่อองค์กรนั้นยังไม่มีหรือ มีไม่เพียงพอ รวมถึงการรักษาความรู้เก่า และการกำจัดความรู้ที่ใช้ไม่ได้แล้ว
จะแบ่งประเภทหัวข้อของความรู้ ด้านการให้บริการประชาชนนั้น อย่างไร ?	๓. การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ (Knowledge Organization)	เป็นการวางโครงสร้างความรู้ เพื่อเตรียม พร้อมสำหรับการเก็บความรู้ด้านการให้ บริการประชาชนอย่างเป็นระบบในอนาคต
จะทำให้ความรู้ด้านการให้บริการ ประชาชนเข้าใจง่ายและสมบูรณ์ ได้อย่างไร ?	๔. การประมวลและกลั่นกรองความรู้ (Knowledge Codification and Refinement)	เป็นการปรับปรุงรูปแบบ เนื้อหาเอกสาร หรือองค์ความรู้ด้านการให้บริการ ประชาชนให้สมบูรณ์มีมาตรฐาน และใช้ ภาษาเดียวกัน
เรานำความรู้ด้านการให้บริการ ประชาชนมาใช้งานได้ง่าย หรือไม่ ?	๕. การเข้าถึงความรู้ (Knowledge Access)	เป็นการทำให้ผู้ใช้ความรู้สามารถเข้าถึง องค์ความรู้ด้านการให้บริการประชาชน ที่ต้องการได้ง่ายขึ้น สะดวกขึ้น โดยอาจใช้ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT), Webboardหรือบอร์ดประชาสัมพันธ์ มาช่วยเพื่ออำนวยความสะดวก
ศูนย์เยาวชนวชิรเบญจทัศ มีการแบ่งปันความรู้ด้านการ ให้บริการประชาชนให้กันและกัน หรือไม่ ?	๖. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing)	<ul style="list-style-type: none"> • กรณีเป็นความรู้ที่ชัดเจนจัดทำ เป็นเอกสาร ,ฐานความรู้ , หรือ เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น • กรณีเป็นความรู้ที่ฝังลึกในบุคคล อาจจัดทำเป็นระบบ ทีมข้ามสายงาน (Cross-functional Team) , กิจกรรม กลุ่มคุณภาพและนวัตกรรม (Innovation & Quality Circles:IQCs)

ที่มา	ขั้นตอน (Process)	คำอธิบาย
		ชุมชนแห่งการเรียนรู้ หรือ ชุมชนนักปฏิบัติ (Communities of Practice :CoP), ระบบพี่เลี้ยง (Mentoring System), การสับเปลี่ยนงาน (Job Rotation), การยืมตัวบุคลากรมาช่วยงาน , หรือเวทีแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Forum) เป็นต้น
ความรู้ด้านการให้บริการประชาชนนั้นทำให้เกิดประโยชน์กับศูนย์เยาวชนนครเบญจทัศหรือไม่ ?	๗. การเรียนรู้ (Learning)	เป็นการนำความรู้ด้านการให้บริการประชาชนไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจแก้ปัญหาและปรับปรุงการให้บริการประชาชนของศูนย์เยาวชนนครเบญจทัศ

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ (Key Success Factors) ของการจัดการความรู้ด้านการให้บริการประชาชนของศูนย์เยาวชนนครเบญจทัศ

๑. หัวหน้าศูนย์เยาวชนนครเบญจทัศ : การจัดการความรู้ด้านการให้บริการประชาชนของศูนย์เยาวชนนครเบญจทัศ หัวหน้าศูนย์เยาวชนนครเบญจทัศ ควรมีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดนโยบายสนับสนุน และมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาศูนย์เยาวชนนครเบญจทัศไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ เช่น กิจกรรมระดมสมอง หรือการประชุมจัดทำแผนต่างๆเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน

๒. จิตอาสา : การดำเนินการจัดการความรู้ด้านการให้บริการประชาชนของศูนย์เยาวชนนครเบญจทัศ ศูนย์เยาวชนนครเบญจทัศ ควรส่งเสริมและพัฒนาการทำงานแบบจิตอาสาโดยเปิดโอกาสให้บุคคลที่มีความตั้งใจและสนใจในการพัฒนาศูนย์เยาวชนนครเบญจทัศไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้เข้ามามีบทบาทในการดำเนินงานจัดการความรู้ด้านการให้บริการประชาชน

๓. สร้างทีมขับเคลื่อน : เพื่อให้การดำเนินการจัดการความรู้ของศูนย์เยาวชนนครเบญจทัศ มีการขับเคลื่อนไปข้างหน้าได้อย่างต่อเนื่อง ศูนย์เยาวชนนครเบญจทัศ ควรจัดกิจกรรมฝึกอบรมเพื่อปูพื้นฐานการจัดการความรู้ และพัฒนาบุคลากรให้เป็นผู้ที่สามารถดำเนินการจัดการความรู้ได้ เช่น การอบรมบุคลากรและกระตุ้นการดำเนินการจัดการความรู้ เป็นต้น

๔. กระบวนการคุณภาพ PDCA (Plan Do Check Act) : เพื่อให้การดำเนินการจัดการความรู้ด้านการให้บริการประชาชนในศูนย์เยาวชนนครเบญจทัศ เกิดการดำเนินการอย่างต่อเนื่องและพัฒนาอย่างมีคุณภาพ ควรทำหลักการ PDCA (Plan Do Check Act) มาใช้ในการดำเนินการกิจกรรมต่าง ๆ ของการจัดการความรู้ในศูนย์เยาวชนนครเบญจทัศ เริ่มตั้งแต่มีกระบวนการวางแผนการจัดการความรู้ มีการปฏิบัติตามแผน มีการนำองค์ความรู้สู่การปฏิบัติ มีการวิเคราะห์ปรับปรุงการดำเนินงาน มีคณะทำงานติดตามอย่างจริงจัง มีการรายงานต่อผู้บริหารและบุคลากรทุกระดับอย่างทั่วถึง และมีคณะกรรมการประสานงาน เพื่อแก้ไขปัญหา

๕. การถ่ายทอดให้กับบุคลากรในศูนย์เยาวชนนครราชสีมา : เพื่อสร้างความเข้าใจถึงความสำคัญของการจัดการความรู้ด้านการให้บริการประชาชนของบุคลากร ในศูนย์เยาวชนนครราชสีมา ซึ่งอาจดำเนินการได้หลายรูปแบบ เช่น การจัดกิจกรรมการประชุมชี้แจงแก่บุคลากร เป็นต้น

๖. การเปิดใจยอมรับ : เพื่อให้บุคลากรเปิดใจยอมรับการดำเนินการจัดการความรู้ด้านการให้บริการประชาชนของศูนย์เยาวชนนครราชสีมาและการแลกเปลี่ยนความรู้ด้านการให้บริการประชาชน ศูนย์เยาวชนนครราชสีมา อาจดำเนินการได้โดย การทำกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ การสอดแทรกกิจกรรมการยอมรับความคิดเห็นซึ่งกันและกัน เช่น Before Action Review (BAR) และ After Action Review (AAR) เป็นต้น

๗. การมีส่วนร่วม : เพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมในการจัดการความรู้ด้านการให้บริการประชาชนจากกลุ่มต่าง ๆ ภายในศูนย์เยาวชนนครราชสีมา และหน่วยงานภายนอก ศูนย์เยาวชนนครราชสีมา ควรจัดกิจกรรมเปิดโอกาสให้หน่วยงานที่สนใจเข้ามาร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้รวมทั้งเปิดรับฟังความคิดเห็น

๘. การสร้างบรรยากาศ: การดำเนินกิจกรรมการจัดการความรู้ด้านการให้บริการประชาชนควรมีการสร้างบรรยากาศที่เหมาะสมต่อกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การยอมรับความคิดเห็นของบุคลากร ซึ่งอาจทำได้ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น กิจกรรมสภากาแฟ การเปลี่ยนสถานที่แลกเปลี่ยนเรียนรู้ การทำเทคนิค Edutainment มาใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หรือการเสริมสร้างบรรยากาศใหม่ให้เข้าใจ เป็นต้น

๙. การจัดให้มีเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ : ในการจัดการความรู้ด้านการให้บริการประชาชนของศูนย์เยาวชนนครราชสีมา ควรส่งเสริม สนับสนุนให้เกิดเวทีแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Forum) เพื่อสกัดขุมความรู้ออกมาจากกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และบันทึกไว้ใช้งานต่อ และเกิดการตื่นตัวในการเรียนรู้ ซึ่งสามารถดำเนินการได้หลายรูปแบบ เช่น ชุมชนแห่งการเรียนรู้หรือ ชุมชนนักปฏิบัติ (Communities of Practice : CoP) การเล่าเรื่องแบบ SST (Success Story Telling) กระบวนการสุนทรียสนทนา (Dialogue) หรือ กระบวนการสภากาแฟโลก (World Cafe'e) เป็นต้น

๑๐. การให้รางวัล ยกย่องชมเชย : เป็นการสร้างแรงจูงใจให้เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมด้านการให้บริการประชาชนและการมีส่วนร่วมของบุคลากรในทุกระดับ โดยขอควรพิจารณา ได้แก่ ค้นหาความต้องการของบุคลากร,แรงจูงใจระยะสั้นและระยะยาว,บูรณาการกับระบบที่มีอยู่,ปรับเปลี่ยนให้เข้ากับกิจกรรมที่ทำในแต่ละช่วงเวลา การให้รางวัล ยกย่องชมเชย อาจทำได้โดยการประเมินผลงาน การประกวดการมอบโล่รางวัลหรือเกียรติบัตร หรือจัดให้มีเงินรางวัลพิเศษ เป็นต้น

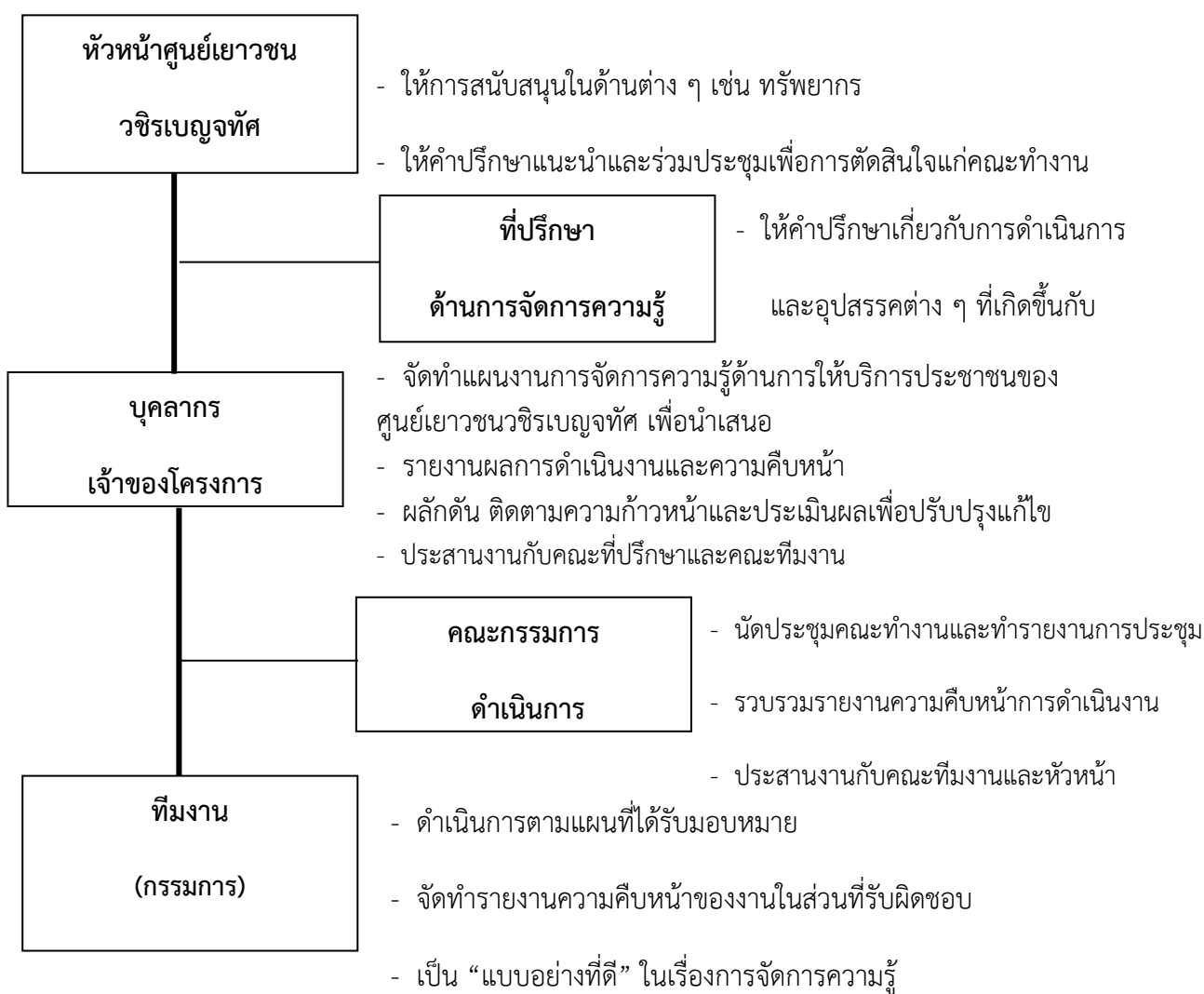
๑๑. การจัดเอกสารประกันคุณภาพ (QA Document) : เพื่อให้การดำเนินงานการจัดการความรู้ด้านการให้บริการประชาชนของศูนย์เยาวชนนครราชสีมา สามารถตรวจสอบและประกันคุณภาพได้ ศูนย์เยาวชนนครราชสีมา ควรเก็บรวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบเช่น จดหมายเวียน ประกาศใช้แผนดำเนินงาน คู่มือการจัดการความรู้ด้านการให้บริการประชาชน การจัดเก็บเอกสารที่เป็นคลังความรู้ ทั้งนี้อาจใช้ซอฟต์แวร์มาช่วยในการบริหารจัดการ

๑๒. การสื่อสารภายในศูนย์เยาวชนนครราชสีมา : เพื่อให้บุคลากรในศูนย์เยาวชนนครราชสีมาทุกคน ทุกระดับสามารถติดตามข้อมูลข่าวสารการดำเนินการจัดการความรู้ด้านการให้บริการประชาชนในหน่วยงานได้อย่างต่อเนื่อง ควรทำการสื่อสารกับบุคลากร ซึ่งอาจดำเนินการได้โดย การจัดทำวารสาร/จุลสาร การจัดการความรู้ด้านการให้บริการประชาชน การจัดทำเว็บไซต์การจัดการความรู้ การจัดทำบันทึกบทความของตนเอง (Personal Journal) ลงบนเว็บไซต์ หรือ Web blog ซึ่งมีเครื่องมือหรือซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการเขียน Blog ได้มากมาย เช่น Word Press, Movable Type เป็นต้น

ขั้นตอนการจัดทำแผนการจัดการความรู้ด้านการให้บริการประชาชนของศูนย์เยาวชนวชิรเบญจทัศ (KM Action Plan)

ขั้นตอนที่ ๑ : กำหนดโครงสร้างทีมงานการจัดการความรู้ด้านการให้บริการประชาชน

๑. หัวหน้าศูนย์เยาวชนวชิรเบญจทัศ จะต้องมีส่วนร่วมในการกำหนดโครงสร้างทีมงานการจัดการความรู้ด้านการให้บริการประชาชน
๒. บุคลากรของงานจัดการความรู้ด้านการให้บริการประชาชน (Work Process Owner) ควรประกอบด้วย
 - ๒.๑. หัวหน้าศูนย์เยาวชนวชิรเบญจทัศ
 - ๒.๒ ผู้รับผิดชอบกระบวนการนั้น
๓. หน่วยข้ามสายงาน (Cross Functional Unit) ที่ต้องเกี่ยวข้องและ/หรือ มีส่วนที่ต้องสนับสนุนต่อการดำเนินการตามเป้าหมายการจัดการความรู้ (KM)ด้านการให้บริการประชาชน เช่น ฝ่าย IT , ทรัพยากรบุคคล,สื่อสาร/ประชาสัมพันธ์,หน่วยพิจารณาภาพรวมค่าใช้จ่ายของ ศูนย์เยาวชนวชิรเบญจทัศ ฯลฯ ควรประกอบด้วย ผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานนั้น หรือตัวแทนผู้รับผิดชอบหน่วยงาน
๔. หน่วยงาน หรือบุคคลอื่น ๆ ที่เหมาะสม ตามบทบาทหน้าที่



ภาพที่ ๓ บทบาทหน้าที่ ในการจัดการความรู้ด้านการให้บริการประชาชนของศูนย์เยาวชนวชิรเบญจทัศ

ขั้นตอนที่ ๒ : กำหนดแผนกลยุทธ์การดำเนินงาน KM ตามกระบวนการจัดการความรู้(Knowledge Management Process)

ลำดับ	KM Process	วิธีการสู่ความสำเร็จ
๑	การบ่งชี้ความรู้	กำหนดขอบเขตและเป้าหมาย KM
๒	การสร้างและแสวงหาความรู้	จัดทำแผนปฏิบัติการการจัดการความรู้
๓	การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ	กำหนดหมวดหมู่ให้องค์ความรู้ที่แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในแผนปฏิบัติการพัฒนา Software ที่ใช้จัดเก็บ
๔	การประมวลผลและกลั่นกรองความรู้	ทบทวนปรับปรุงเนื้อหาขององค์ความรู้ที่ได้ให้สมบูรณ์สามารถนำไปใช้ปฏิบัติได้
๕	การเข้าถึงความรู้	พัฒนา web blog ด้วย Word Press
๖	การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้	- ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการการจัดการความรู้ด้วยรูปแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ระบุไว้ - พัฒนา web blog ด้วย Word Press
๗	การเรียนรู้	ประเมินผลแผนปฏิบัติการจัดการความรู้

ขั้นตอนที่ ๓ : กำหนดขอบเขต KM (KM Focus Areas)

การบ่งชี้ความรู้หรือการกำหนดขอบเขต KM ด้านการบริการที่ศูนย์เยาวชนชิวเบญจทัศมีอยู่และจำเป็นที่จะนำมาดำเนินการ มีแนวทางในการกำหนดขอบเขตดังนี้



ภาพที่ ๔ ขอบเขต KM (KM Focus Areas) ในการจัดการความรู้ด้านการให้บริการประชาชน ของศูนย์เยาวชนชิวเบญจทัศ

- แนวทางที่ ๑ เป็นความรู้ที่จำเป็นสนับสนุนพันธกิจ/วิสัยทัศน์/ประเด็นยุทธศาสตร์ในระดับของหน่วยงานตนเอง หรือ

- แนวทางที่ ๒ เป็นความรู้ที่สำคัญต่อศูนย์เยาวชนชิวเบญจทัศ หรือ
- แนวทางที่ ๓ เป็นปัญหาที่ศูนย์เยาวชนชิวเบญจทัศ ประสบอยู่ และสามารถนำ KM มาช่วยได้ หรือ
- แนวทางอื่นนอกเหนือจากแนวทางที่ ๑,๒,๓ ที่ศูนย์เยาวชนชิวเบญจทัศ เห็นว่าเหมาะสม

ขั้นตอนที่ ๔ : จัดทำแผนปฏิบัติการการจัดการความรู้ (ตามปีงบประมาณ)
ตัวอย่างการจัดทำแผนปฏิบัติการการจัดการความรู้

ขั้นตอนที่ ๕ : การดำเนินการตามแผนปฏิบัติการการจัดการความรู้ และติดตามผลการดำเนินงาน
ตัวอย่างแบบรายงานผลการติดตามการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการการจัดการความรู้

ขั้นตอนที่ ๖ : การนำผลการดำเนินงานมาใช้ปรับปรุงแผนปฏิบัติการการจัดการความรู้
เมื่อการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการการจัดการความรู้แล้วเสร็จ คณะกรรมการฯ นำผลการดำเนินงานมาทบทวน ร่วมกับหัวข้อหรือองค์ความรู้ที่เสนอโดยบุคลากรทั้งหมด เพื่อทำการคัดเลือก/กำหนดขอบเขตของ KM ในการปรับปรุงแผนการจัดการความรู้ต่อไป

ขั้นตอนที่ ๔ : คู่มือการจัดการความรู้

คู่มือการจัดการความรู้

ลำดับ	คู่มือจัดการความรู้ ด้านการบริการประชาชน	รายละเอียด
๑	สิ่งที่ศูนย์ฯจำเป็นต้องรู้ในด้านการบริการ จำนวน ๓ ด้าน(จากมาตรฐานด้านการบริการของศูนย์เยาวชน กองนันทนาการ สำนักวัฒนธรรมกีฬาและการท่องเที่ยว)	ใช้เกณฑ์ตัวชี้วัดและเป้าหมายของศูนย์เยาวชน มาตรฐานด้านระบบบริการ จำนวน ๓ ด้าน ได้แก่ ๑. งานบริหารสมาชิก - การออกบัตรสมาชิกได้ครบถ้วนภายใน ๗ นาที - การบริการกิจกรรมต่างๆ เสริมความรู้ ทักษะด้านนันทนาการได้ครบถ้วน ตามที่ศูนย์ฯกำหนด ๒. งานบริการกิจกรรม - มีการจัดกิจกรรมตามแผน และมีผู้ร่วมกิจกรรมตามเป้าหมาย ๓. งานตลาดและประชาสัมพันธ์ - มีการจัดทำประชาสัมพันธ์ตามแผนที่กำหนด - มีการสร้างการรับรู้ในเอกลักษณ์ของศูนย์ฯตามแผนที่กำหนด
๒	ค้นหาว่าความรู้ต่างๆของศูนย์เยาวชนชิวเบญจทัศ อยู่ที่ไหน อยู่ในรูปแบบใด เก็บรวมได้อย่างไร	- ค้นหา ตรวจสอบในเอกสาร คอมพิวเตอร์ สอบถามผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง แล้ว นำมารวบรวมเป็นรูปเล่มพร้อมจัดทำฐานข้อมูลทางคอมพิวเตอร์ ตัวอย่างตามเอกสารแนบ(ภาคผนวก)

ลำดับ	คู่มือจัดการความรู้ด้านการบริการประชาชน	รายละเอียด
๓	แบ่งประเภทหัวข้อของความรู้ด้านการให้บริการประชาชน	แบ่งตามมาตรฐานการให้บริการ ๓ ด้าน ๑. งานบริหารสมาชิก ๒. งานบริการกิจกรรม ๓. งานตลาดและประชาสัมพันธ์
๔	จะทำให้ความรู้ด้านการให้บริการประชาชนเข้าใจง่ายและสมบูรณ์ได้	ตรวจสอบแบบฟอร์ม และรายละเอียดที่ได้ นำมาปรับปรุงให้เข้าใจง่ายขึ้น
๕	เรานำความรู้ด้านการให้บริการประชาชนมาใช้งานให้ง่าย	๑. จัดทำชั้นเอกสาร ระบุแบบฟอร์มเอกสาร จัดเก็บตามตัวเลขและสี ของประเภทการให้บริการ ๒. จัดทำแบบฟอร์มเอกสารในรูปแบบไฟล์ข้อมูล และจัดเก็บในฐานข้อมูลของศูนย์เยาวชน
๖	ศูนย์เยาวชนวชิรเบญจทัศ มีการแบ่งปันความรู้ด้านการให้บริการประชาชนให้กันและกันหรือไม่ ?	ดำเนินการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จัดประชุมสัมมนา สอนงาน ถ่ายทอดความรู้ สร้างชุมชนนักปฏิบัติ (Communities of Practice : CoP)
๗	ให้เจ้าหน้าที่เรียนรู้	เรียนรู้โดยการอ่าน พุดคุย สัมมนา แลกเปลี่ยน สอนงาน ฯลฯ และประเมินผลโดยการสอบถามหรือใช้แบบประเมินความรู้

หมายเหตุ : แบบฟอร์มตัวอย่าง ตามเอกสารที่แนบในภาคผนวก

๗. ระยะเวลาดำเนินการ

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ (เดือนกรกฎาคม ๒๕๕๘ – เดือนกันยายน ๒๕๕๘)

๘. แนวทางการติดตามและประเมินผล

๘.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ

๘.๑.๑ ตัวชี้วัดระดับผลผลิต

ศูนย์เยาวชนวชิรเบญจทัศมีคู่มือการจัดการความรู้ด้านการให้บริการประชาชน จำนวน ๑ เล่ม ในปี พุทธศักราช ๒๕๕๘

๘.๑.๒ ตัวชี้วัดระดับผลลัพธ์

๘.๑.๒.๑ บุคลากรของศูนย์เยาวชนวชิรเบญจทัศ ร้อยละ ๙๐ มีความรู้ความเข้าใจในการจัดการความรู้ด้านการให้บริการประชาชน

๘.๑.๒.๒ ร้อยละ ๙๐ ของบุคลากรของศูนย์เยาวชนวชิรเบญจทัศ สามารถเข้าถึงความรู้ด้านการให้บริการประชาชน และนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานและพัฒนางานได้ อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้องค์กรเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization หรือ LO)

๘.๒ วิธีการประเมินผล

๘.๒.๑ ประเมินผลความสำเร็จของคู่มือ การจัดการความรู้ด้านการให้บริการประชาชน ของศูนย์เยาวชนชิวเบญจทัศจากความคิดเห็นของบุคลากร และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงาน ของศูนย์เยาวชนชิวเบญจทัศ

๘.๒.๒ ประเมินผลความรู้และความเข้าใจ ลักษณะการเข้าถึงความรู้ด้านการให้บริการประชาชน วิธีการนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานและพัฒนางาน จากคู่มือการจัดการความรู้ ด้านการให้บริการประชาชน ของศูนย์เยาวชนชิวเบญจทัศ

โดยใช้แบบสอบถามแบบทดสอบความรู้ความเข้าใจ พร้อมรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ

๙. ข้อเสนอแนะ

เมื่อได้คู่มือการจัดการความรู้ของศูนย์เยาวชนชิวเบญจทัศมาแล้ว

๙.๑ ศูนย์เยาวชนชิวเบญจทัศ ควรมีการจัดการความรู้ด้านการให้บริการประชาชน แบบบูรณาการ เช่น การจัดชุมชน นักปฏิบัติ (Community of Practice: CoP) การจัดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

๙.๒ สร้างระบบการเรียนรู้ด้านการให้บริการประชาชน ให้เข้าถึงง่าย มีการถ่ายทอดความรู้ อย่างเป็นระบบ เพื่อสร้างศูนย์เยาวชนชิวเบญจทัศให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization)อย่างแท้จริง เพื่อพัฒนางานด้านบริการประชาชนของศูนย์เยาวชนชิวเบญจทัศให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ต่อไป

๙.๓ ควรกำหนดให้การจัดการความรู้เป็นนโยบายหลักในการบริหารงานศูนย์เยาวชน

๙.๔ ควรเผยแพร่คู่มือการจัดการความรู้ด้านการบริการประชาชนนี้อย่างกว้างขวางเพื่อให้เป็นแบบอย่างแก่ศูนย์เยาวชนอื่นในสังกัดกรุงเทพมหานครได้นำไปใช้ประโยชน์ต่อไป

บรรณานุกรม

- การจัดการความรู้กับการบริหารราชการแนวใหม่ โดย ศ.นพ.วิจารณ์ พานิช สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม
- กรกนก ทิพรส และพิชัย ตั้งภิญโญพัฒนคุณ. (๒๕๔๘). “ KM ก้าวต่อไปของการพัฒนาหน่วยราชการ(KM : the next step of official institutions development)” จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์. ๑๐๓(มกราคม-มีนาคม ๒๕๔๘), หน้า ๘๘ - ๙๕.
- คู่มือการจัดทำแผนการจัดการความรู้ พ.ศ.๒๕๔๙ โครงการพัฒนาส่วนราชการให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และการจัดการความรู้ในส่วนราชการ โดยสำนักงาน ก.พ.ร. และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ
- แนวคิดและขั้นตอนการจัดทำแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๓ โดยดร.ฐิติเดช ลือตระกูล คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เอื้อน ปิ่นเงิน และยีน ภู่วรรณ. “สาเหตุของการจัดการความรู้.” ใน การสัมมนาวิชาการ “การจัดการความรู้ : ยุทธศาสตร์และเครื่องมือ” (Knowledge Management : Strategies and Tools) ระหว่างวันที่ ๑๓ - ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๔๖ จัดโดยห้องสมุดตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และชมรมห้องสมุดเฉพาะสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ, ๒๕๔๖.
- Max Weber. (๑๙๔๗). The Theory of Social and Economic Organizations. Translated by A.M. Handerson and T. Parsons. New York : Free Press.
- Nonaka, I. and Takeuchi, H. The Knowledge Creating Company : How Japanese Companies Create The Dynamics Of Innovation. Oxford : Oxford University Press, ๑๙๙๕.
- Peter M Senge, The fifth Discipline: The Art and practice of Learning Origination (New York: Doubleday / Currency, ๑๙๙๐), ๕๖ – ๖๑.
- Paul, R. Gamble, and John Blackwel. Knowledge Management : A State of The Art Guide.London : Kogan Page Limited, ๒๐๐๑.
- S.N ,Devanathan.Education Evaluation in the School District. Of West Verginia. Disserertation Abstracts International,๑๙๘๘.
- Tiwana, Amrit. The Knowledge Management Toolkit : Practice Technical Techniques For Building A Knowledge Management System. Upper Saddle River, N.J. : Prentice-Hall, ๒๐๐๐.
- Yogest Malhotra. “From Information Manogement To Knowledge Management : Beyond The ‘Hi – Tech Hidebound’ Systems.” Knowledge Management for The Information Professional (๒๐๐๐) : ๓๗-๖๑.