



## แนวทางการจัดทำแผนการจัดการความรู้ในหมวด 4 (ข) การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ในบึงบประมาณ พ.ศ. 2553

ในบึงบประมาณ พ.ศ. 2553 สำนักงาน ก.พ.ร. มุ่งมั่นให้ทุกส่วนราชการมีการขยายผลการดำเนินงานการจัดการความรู้โดยส่งเสริมและพัฒนาระบบการจัดการความรู้ในส่วนราชการให้ต่อเนื่องจากบึงบประมาณที่ผ่านมา ซึ่งจะมุ่งเน้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในองค์ความรู้ที่สำคัญที่จะมีผลต่อการปฏิบัติราชการตามประเด็นยุทธศาสตร์ได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน ในการนี้ เพื่อให้การดำเนินการในเรื่องดังกล่าวเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ทางสำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้เสนอแนวทางด้านการจัดการความรู้ในบึงบประมาณ พ.ศ. 2553 ดังต่อไปนี้

1. ส่วนราชการทบทวนประเด็นยุทธศาสตร์ และกำหนดองค์ความรู้ที่สามารถรองรับประเด็นยุทธศาสตร์เพื่อให้เป็นปัจจุบันให้มากที่สุด

2. จัดทำแผนการจัดการความรู้ โดย

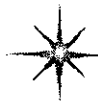
2.1 กำหนดองค์ความรู้ที่จำเป็นตามประเด็นยุทธศาสตร์ โดยส่วนราชการนำข้อมูลตามที่ระบุไว้ในคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำบึงบประมาณ พ.ศ. 2553 มาดำเนินการ ทั้งนี้ อาจนำ template แผนการจัดการความรู้ของปี 2550 (แบบฟอร์ม 1) มาใช้ก็ได้

2.2 ส่วนราชการเลือกองค์ความรู้ที่จำเป็น 3 องค์ความรู้จากอย่างน้อย 2 ประเด็นยุทธศาสตร์ที่แตกต่างกัน และไม่ควรซ้ำซ้อนกับองค์ความรู้ที่ส่วนราชการได้เคยเลือกมาจัดทำแผนการจัดการความรู้ไปแล้ว แต่หากจำเป็นต้องเป็นองค์ความรู้เดิม ส่วนราชการจะต้องทบทวนและเพิ่มเติมองค์ความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติราชการให้มากขึ้นหรือครบถ้วนสมบูรณ์ยิ่งขึ้นอย่างชัดเจน พร้อมระบุเหตุผลที่เลือกองค์ความรู้นั้นประกอบด้วย

2.3 การเลือกตัวชี้วัด (KPI) เพื่อวัดผลการจัดการความรู้ ส่วนราชการพิจารณาเลือกตัวชี้วัด (KPI) ตามคำรับรองที่มีนัยสำคัญ อย่างน้อย 1 KPI ในแต่ละประเด็นยุทธศาสตร์ เพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการวัดผลสำเร็จของการจัดการความรู้ในส่วนราชการ

2.4 ผู้บริหารสูงสุดของส่วนราชการ (CEO) และผู้บริหารสูงสุดด้านการจัดการความรู้ (CKO) ของส่วนราชการทบทวนความถูกต้องและความเหมาะสมพร้อมลงนามรับรองเพื่อแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารได้ทราบและสนับสนุนการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้

2.5 การจัดทำและปฏิบัติตามแผนการจัดการความรู้ (แบบฟอร์ม 2) ควรมีรายละเอียดกิจกรรมการจัดการความรู้ต่างๆ ตามขั้นตอนทั้ง 7 ขั้นตอน ( Knowledge Management Process = KMP) และกระบวนการบริหารการเปลี่ยนแปลง 6 องค์ประกอบ (Change Management Process = CMP) นำมาบูรณาการร่วมกัน โดยส่วนราชการอาจจะไม่ต้องนำความสัมพันธ์ระหว่าง KMP และ CMP มาทำ Matrix กันก็ได้ แต่สามารถอ้างอิง CMP ทั้ง 6 องค์ประกอบลงไปในแต่ละขั้นตอนของการจัดการความรู้ได้ ( ดังช่องหมายเหตุตามตัวอย่างแนบ) สำหรับกิจกรรมย่อยของชมเชย ( CMP องค์ประกอบที่ 6 ) นั้นควรแสดงให้เห็นชัดเจนเป็นรูปธรรมเพิ่มเป็นกิจกรรมที่ 8 ในแบบฟอร์ม 2 เพื่อส่งเสริมและผลักดันความเข้าใจในการจัดทำแผนการจัดการความรู้ให้มากยิ่งขึ้น



2.6 ส่วนราชการควรต้องดำเนินกิจกรรมตามแผนการจัดการความรู้ ได้สำเร็จครบถ้วนทุกกิจกรรม และสามารถดำเนินการที่ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายได้ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ในทุกกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ระบุไว้ในแต่ละขั้นตอน

2.7 ส่วนราชการดำเนินการตามแผนการจัดการความรู้ที่ได้จัดทำทั้ง 3 แผน พร้อมทั้งติดตามผลงานและความก้าวหน้าในการปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง เป็นระยะ ๆ รวมถึงการเก็บข้อมูลหลักฐานการดำเนินกิจกรรมในแต่ละขั้นตอนของการจัดการความรู้ไว้ด้วย เพื่อเตรียมรับการตรวจประเมินโดยเจ้าหน้าที่ของ ก.พ.ร.และ TRIS ต่อไป

2.8 การวัดผลลัพธ์ของการดำเนินการจะพิจารณาจากร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักความสำเร็จจากผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินกิจกรรม ที่ส่วนราชการดำเนินการได้สำเร็จครบถ้วนทุกกิจกรรม ตามแผนการจัดการความรู้ของส่วนราชการที่กำหนดไว้อย่างน้อย 3 องค์ความรู้

ผลสัมฤทธิ์ หมายถึง งานบริการหรือกิจกรรมที่เกิดจากการทำงานได้ผลผลิต (outputs) ตามเป้าหมาย และเกิดผลลัพธ์ (outcome) ตรงตามวัตถุประสงค์ของการจัดการความรู้ ทำให้องค์ความรู้ที่กำหนดสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างแท้จริงหรือเป็นที่พึงพอใจ

#### หมายเหตุ

แนวทางการจัดทำแผนการจัดการความรู้ในแต่ละองค์ความรู้ ส่วนราชการ/จังหวัดสามารถศึกษา ทบทวนแนวคิดและแนวทางการจัดการความรู้ในแต่ละขั้นตอน ตามรายละเอียดที่ระบุใน

1. " คู่มือการจัดการความรู้:จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ ( โดยสำนักงาน ก.พ.ร.ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2549) " (เล่มสีเขียวอ่อน)
2. " คู่มือการดำเนินงานตามตัวชี้วัดการจัดการความรู้ เพื่อสนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์ของส่วนราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 " (เล่มสีชมพู)
3. ตัวอย่างการเขียนแผนการจัดการความรู้ และรายละเอียดของแต่ละกิจกรรม ตามเอกสารแนบท้าย

สำหรับการเขียนแผนและการจัดทำรายละเอียดของแผนนั้น ส่วนราชการ/จังหวัดอาจนำ template แผนการจัดการความรู้ของปี 2550 ตามแบบฟอร์ม 1 และแบบฟอร์ม 2 มาใช้ตามหมายเหตุข้อ 3 หรือ จัดทำรายละเอียดของแผนขึ้นเองโดยมีข้อมูลครอบคลุมกิจกรรมในขั้นตอนการจัดการความรู้ทั้ง 7 ขั้นตอน และเมื่อดำเนินการในแต่ละกิจกรรมของการจัดการความรู้แล้วจะทำให้เกิดกระบวนการบริหารการเปลี่ยนแปลงทั้ง 6 องค์ประกอบได้อย่างไร

หากมีข้อสงสัยสามารถสอบถามเพิ่มเติมได้ที่ สำนักบริหารการเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรม สำนักงาน ก.พ.ร.

1. นางกลิ่นจันทร์ เขียวเจริญ เบอร์ติดต่อ 0 2356 9939
2. นางกัญญาณี ภูวนันท์ เบอร์ติดต่อ 0 2356 9999 ต่อ 8841
3. นายไพสิฐ สดกันทรส เบอร์ติดต่อ 0 2356 9999 ต่อ 8837



**ความแตกต่างของแผนการจัดการความรู้ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 และ 2553**

2.2 ส่วนราชการเลือกองค์ความรู้ที่จำเป็น 3 องค์ความรู้จากอย่างน้อย 2 ประเด็นยุทธศาสตร์ที่แตกต่างกัน และไม่ควรซ้ำซ้อนกับองค์ความรู้ที่ส่วนราชการได้เคยเลือกมาจัดทำแผนการจัดการความรู้ไปแล้ว แต่หากจำเป็นต้องเป็นองค์ความรู้เดิม ส่วนราชการจะต้องทบทวนและเพิ่มเติมองค์ความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติราชการใหม่มากขึ้นหรือครบถ้วนสมบูรณ์ยิ่งขึ้นอย่างชัดเจน พร้อมระบุเหตุผลที่เลือกองค์ความรู้ที่ประกอบไปด้วย

2.5 การจัดทำและปฏิบัติตามแผนการจัดการความรู้ (แบบฟอร์ม 2) ควรมีรายละเอียดกิจกรรมการจัดการความรู้ต่าง ๆ ตามขั้นตอนทั้ง 7 ขั้นตอน (Knowledge Management Process = KMP) และกระบวนการบริหารการเปลี่ยนแปลง 6 องค์ประกอบ (Change Management Process = CMP) นำมาบูรณาการรวมกัน โดยส่วนราชการอาจไม่ต้องมีความสัมพันธ์ระหว่าง KMP และ CMP ภายใต้อาณาเขต Matrix กันก็ได้ แต่สามารถอ้างอิง CMP ทั้ง 6 องค์ประกอบลงไป ในแต่ละขั้นตอนของการจัดการความรู้ (ดังของหมายเหตุดังแนบ) สำหรับกิจกรรมย่อยบางเรื่อง (CMP องค์ประกอบที่ 6) นั้นควรแสดงให้เห็นชัดเจนเป็นรูปธรรมเพิ่มเป็นกิจกรรมที่ 8 ในแบบฟอร์ม 2 เพื่อส่งเสริมและผลักดันความเข้าใจในการจัดทำแผนการจัดการความรู้ให้มากยิ่งขึ้น

2.6 ส่วนราชการควรต้องดำเนินกิจกรรมตามแผนการจัดการความรู้ ได้สำเร็จครบถ้วนทุกกิจกรรม และสามารถดำเนินการที่ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายได้ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ในทุกกิจกรรม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ระบุไว้ในแต่ละขั้นตอน



## ตัวอย่าง Template

## แผนการจัดการความรู้ของปี 2550 ตามแบบฟอร์ม 1 และ แบบฟอร์ม 2

แบบฟอร์มที่ 1 การจำแนกองค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการผลักดันตามประเด็นยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ				
ชื่อส่วนราชการ : .....				หน้าที่ : ...../.....
ประเด็นยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์ (Objective)	ตัวชี้วัด (KPI) ตามคำรับรอง	เป้าหมายของตัวชี้วัด	องค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติราชการตามประเด็นยุทธศาสตร์
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 ..... ..... ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5	ประเด็นยุทธศาสตร์ทุกประเด็นยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์ทุกเป้าประสงค์ของแต่ละประเด็นยุทธศาสตร์	ตัวชี้วัด (KPI) ตามคำรับรองและเป้าหมายของตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ในแต่ละเป้าประสงค์	องค์ความรู้ที่ตอบประเด็นยุทธศาสตร์ ที่ 1 ..... ..... องค์ความรู้ที่ตอบประเด็นยุทธศาสตร์ ที่ 5
องค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติราชการตามประเด็นยุทธศาสตร์ที่เลือกมาจัดทำแผนการจัดการความรู้ คือ				
แผนการจัดการความรู้แผนที่ 1		ประเด็นยุทธศาสตร์ ...	ประเด็นยุทธศาสตร์ที่เลือก	
		องค์ความรู้ที่จำเป็น :		
		เหตุผลที่เลือกองค์ความรู้ :		
		ตัวชี้วัดตามคำรับรองและเป้าหมายที่เลือกใช้วัดการทำ KM :		
แผนการจัดการความรู้แผนที่ 2		.....		
แผนการจัดการความรู้แผนที่ 3		.....		
ผู้ทบทวน : .....			ผู้อนุมัติ : .....	
ผู้บริหารสูงสุดด้านการจัดการความรู้ (CKO)			ผู้บริหารสูงสุดของส่วนราชการ (CEO)	

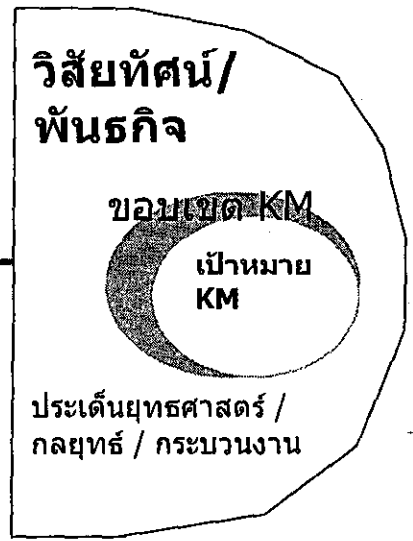
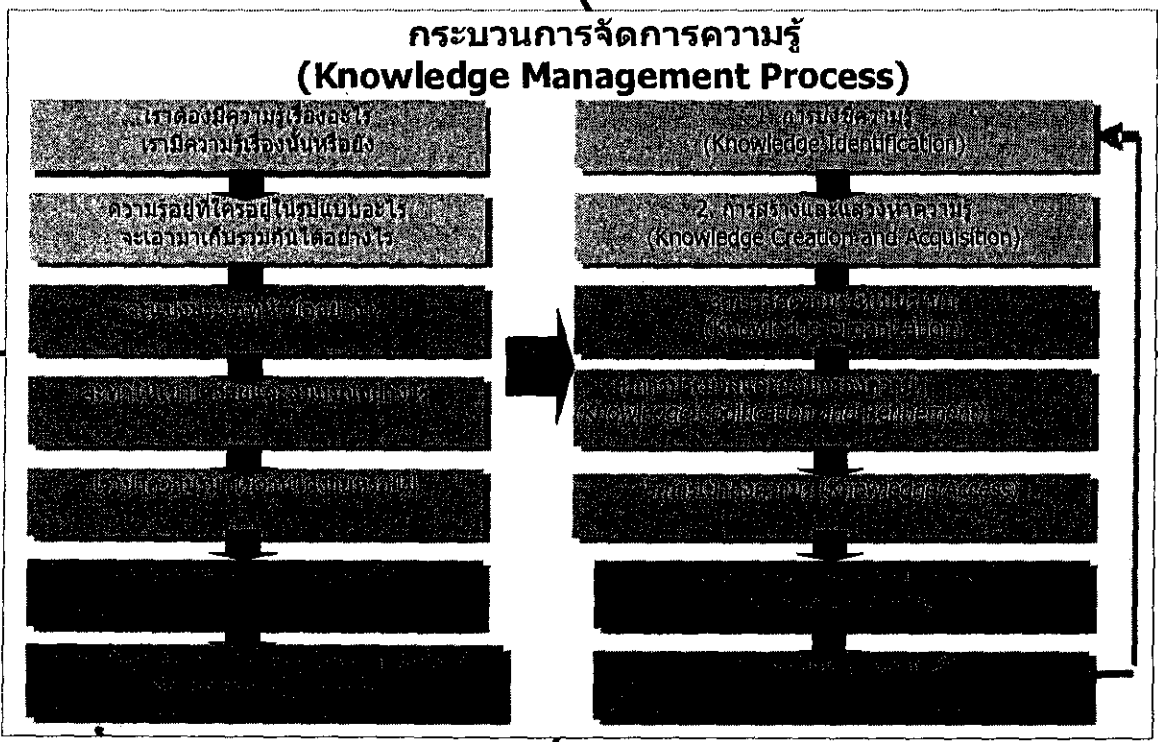
แบบฟอร์มที่ 2 แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan)								
ชื่อส่วนราชการ : .....							หน้าที่ : ...../.....	
ประเด็นยุทธศาสตร์ : .....								
องค์ความรู้ที่จำเป็น : .....								
ตัวชี้วัด (KPI) ตามคำรับรอง : .....								
เป้าหมายของตัวชี้วัดตามคำรับรอง : .....								
ลำดับ	กิจกรรมการจัดการความรู้	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ	หมายเหตุ
1	กิจกรรมที่ 1 กิจกรรมที่ 1.1 กิจกรรมที่ 1.2	ระบุเป็นช่วงเวลา (ระยะเวลาเริ่มต้น - สิ้นสุด) หรือจุดของเวลาแล้วเสร็จ	ระบุตัวชี้วัดสำเร็จของแต่ละกิจกรรม เช่น ร้อยละของจำนวนรายการที่ตรวจพบ ต่อจำนวนรายการที่ตรวจสอบ ระดับความสำเร็จ .....	ให้ระบุค่าเป้าหมายของผลสำเร็จของแต่ละกิจกรรม เช่น ครบทุกรายการ (100%)				ในช่อง สถานะและหมายเหตุให้ระบุความก้าวหน้าของการดำเนินการและรายละเอียดของเหตุการณ์สำคัญที่เกิดขึ้นในระหว่างการจัดการความรู้
ผู้ทบทวน : .....						ผู้อนุมัติ : .....		
ผู้บริหารสูงสุดด้านการจัดการความรู้ (CKO)						ผู้บริหารสูงสุดของส่วนราชการ (CEO)		

# การบูรณาการกระบวนการจัดการความรู้ และกระบวนการบริหารการเปลี่ยนแปลง

การฝึกอบรม  
และเรียนรู้  
(Training & Learning) 4

การวัดผล  
(Measurement) 5

การยกย่องชมเชย  
และการให้รางวัล  
(Recognition and Reward) 6



กระบวนการ  
และเครื่องมือ  
(Process & Tools) 3

การสื่อสาร  
(Communication) 2

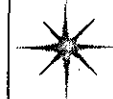
การเตรียมการและ  
ปรับเปลี่ยนพฤติกรรม  
(Transition & Behavior Mgt.) 1



## แผนการจัดการความรู้ของจังหวัดนครศรีธรรมราช

แบบฟอร์มที่ 1 การจับเนกองคความรูที่จาเป้นต่อการสงกนตามประเด้นยุทธศสตรของสวณราชการ				
ชื่อสวณราชการ : จังหวัดนครศรีธรรมราช				หน้าที่ : 1/1
ประเด้นยุทธศสตร	เป้าประสงค (Objective)	ตัวชี้วัด (KPI) ตามค้ำรับรอง	เป้าหมายของตัวชี้วัด	องคความรูที่จาเป้นต่อการปฏิบัติราชการตามประเด้นยุทธศสตร
<b>ประเด้นยุทธศสตรที่ 1</b> การพัฒนาเศรษฐกิจ ด้านการเกษตร อุตสาหกรรมผลิตภัณท์ OTOP และ การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์และวัฒนธรรม	เพิ่มผลผลิตเพิ่มมูลค่า และเพิ่มรายได้ จากการพัฒนาด้านการเกษตร อุตสาหกรรมผลิตภัณท์ OTOP และ การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์และวัฒนธรรม	ระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพ ด้านการท่องเที่ยวของจังหวัด	ระดับ 5	1. ด้านการบริหารจัดการองค์กร 2. ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม 3. พัฒนาคุณภาพการบริการด้านที่พักและโรงแรม ให้ได้มาตรฐาน
องคความรูที่จาเป้นต่อการปฏิบัติราชการตามประเด้นยุทธศสตรที่เลือกมาทำแผนการจัดการความรู คือ				
<b>แผนการจัดการความรู แผนที่ 1</b>	<b>ประเด้นยุทธศสตร</b> : การพัฒนาเศรษฐกิจ ด้านการเกษตร อุตสาหกรรมผลิตภัณท์ OTOP และการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์และวัฒนธรรม			
	<b>องคความรูที่จาเป้น</b> : พัฒนาคุณภาพการบริการด้านที่พักและโรงแรมให้ได้มาตรฐาน			
	<b>เหตุผลที่เลือกองคความรู</b> : การบริการด้านที่พักและโรงแรม เป็นกระบวนการที่สำคัญในการพัฒนาและยกระดับ และส่งเสริมการท่องเที่ยวของจังหวัดนครศรีธรรมราชให้ได้มาตรฐาน			
	<b>ผลสัมฤทธิ์ขององคความรูที่จาเป้น</b> : เครือข่ายผู้ประกอบการภาครัฐ/เอกชนด้านการท่องเที่ยวที่เข้ารับการอบรมสามารถนำองคความรูที่ได้รับไปขยายผลต่อกับบุคลากรในองค์กรได้นำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการบริการประชาชนหรือนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ			
	<b>ตัวชี้วัด</b> : ร้อยละของกลุ่มเป้าหมายในองคความรูที่จาเป้นสามารถนำแนวทางในการดำเนินการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ (เป้าหมาย : ร้อยละ 90)			
	<b>ตัวชี้วัดตามค้ำรับรองและเป้าหมายที่เลือกใช้วัดการทำ KM</b> : ระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพด้านการท่องเที่ยวของ จังหวัด			
<b>ผู้มหทวน</b> : .....ลงนาม CKO..... (นาย.....) รองผู้ว่าราชการจังหวัดนครศรีธรรมราช ผู้บริหารสูงสุดด้านการจัดการความรู (CKO)		<b>ผู้อนุมัติ</b> : .....ลงนาม CEO..... (นาย.....) ผู้ว่าราชการจังหวัดนครศรีธรรมราช ผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน (CEO)		

แบบฟอร์มที่ 2 แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan)								
ชื่อส่วนราชการ / จังหวัด : จังหวัดนครศรีธรรมราช							หน้าที่ : 1/5	
ประเด็นยุทธศาสตร์ : การพัฒนาเศรษฐกิจ ด้านการเกษตร อุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์ OTOP และการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์และวัฒนธรรม								
องค์ความรู้ที่จำเป็น (K) : พัฒนาคูณภาพการบริการด้านที่พักและโรงแรมให้ได้มาตรฐาน								
ตัวชี้วัด (KPI) ตามคำรับรอง : ระดับความสำเร็จของการพัฒนาคูณภาพด้านการท่องเที่ยวของจังหวัด								
เป้าหมายของตัวชี้วัดตามคำรับรอง : ระดับ 5								
ลำดับ	กิจกรรมการจัดการความรู้	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ	หมายเหตุ
1	การป้ังชี้ความรู้							
	การเตรียมการและปรับเปลี่ยนพฤติกรรม							
	1.1 จัดประชุมเชิงปฏิบัติการ KM Team เพื่อพัฒนาคูณภาพการบริการด้านที่พักและโรงแรมให้ได้มาตรฐานเกี่ยวกับองค์ความรู้เรื่อง	1 ธ.ค.52	จำนวนแผนการจัดการความรู้	1 แผน	KM Team ของจังหวัดนครศรีธรรมราช	CKO ของจังหวัดนครศรีธรรมราช	ระยะเริ่มดำเนินการ	KMP 1 CMP 1
	- การจัดการด้านความปลอดภัย - การจัดการที่พัก/โรงแรม - การจัดการแหล่งท่องเที่ยว	18-25 ม.ค.52	จำนวนสถานที่ในการศึกษาดูงาน	4 แห่ง	คณะทำงาน KM Team ของจังหวัดศึกษาดูงานใน จ.ชลบุรี ชุมพร , เพชรบุรี , และระยอง ระหว่างวันที่ 19-22 ม.ค.52	สำนักงานจังหวัดและ KM Team ของจังหวัด		
	1.2 ศึกษาดูงานภายในประเทศ							
	1.3 สรุปและประเมินผลการดำเนินโครงการ	สิงหาคม 2552	จำนวน KM Team	1 คณะทำงาน				



ลำดับ	กิจกรรมการจัดการความรู้	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่ม เป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ	หมายเหตุ
2	การสร้างและแสวงหาความรู้							
	2.1 มอบหมายคณะทำงานKM ผู้รับผิดชอบการสร้างและแสวงหาความรู้ในเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริการด้านที่พักและโรงแรมให้ได้มาตรฐานเพื่อวางแผนในการหาความรู้จากภายในและภายนอกทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อให้ทราบแนวทางในการพัฒนาคุณภาพฯ	มกราคม 52	จำนวนคณะทำงานการจัดการความรู้ของจังหวัด	1 คณะทำงาน	คณะทำงานKMที่พัฒนาคุณภาพการบริการด้านที่พักและโรงแรมให้ได้มาตรฐาน	คณะทำงานKM ที่พัฒนาคุณภาพฯ	KM Team ของจังหวัด	ระยะเริ่มดำเนินการ
2.2 จัดเวทีสัมมนาคณะทำงานผู้รับผิดชอบแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกับผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการพัฒนาคุณภาพฯ	มกราคม 52	จำนวนครั้งในการจัดสัมมนา	3 ครั้ง			KM Team ของจังหวัด	ระยะเริ่มดำเนินการ	
3	การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ							
	3.1 รวบรวมความรู้ที่ได้จากการไปค้นคว้าเพิ่มเติมนำมาจัดเป็นหมวดหมู่และจัดทำฐานข้อมูลเป็น Knowledge Base การพัฒนาคุณภาพการบริการด้านที่พักและโรงแรมให้ได้มาตรฐานเกี่ยวกับ - การจัดการด้านความปลอดภัย - การจัดการที่พัก/โรงแรม - การจัดการแหล่งท่องเที่ยว	กุมภาพันธ์ 2552	จำนวนฐานข้อมูลแหล่งความรู้ด้าน -การจัดการด้านความปลอดภัย - การจัดการที่พัก/โรงแรม - การจัดการแหล่งท่องเที่ยว	3 เรื่อง	คณะทำงานKMที่พัฒนาคุณภาพฯเกี่ยวกับ - การจัดการด้านความปลอดภัย - การจัดการที่พัก/โรงแรม - การจัดการแหล่งท่องเที่ยว	คณะทำงานKMที่พัฒนาคุณภาพฯเกี่ยวกับ - การจัดการด้านความปลอดภัย - การจัดการที่พัก/โรงแรม - การจัดการแหล่งท่องเที่ยว	KM Team ของจังหวัด และสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาของจังหวัด	ระยะดำเนินการ
3.2 จัดทำทำเนียบผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการการท่องเที่ยว ในการพัฒนาคุณภาพการบริการด้านที่พักและโรงแรมให้ได้มาตรฐาน	กุมภาพันธ์ 2552	ทำเนียบผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการการท่องเที่ยว	1 ชุด	ผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการการท่องเที่ยว	ผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการการท่องเที่ยว	KM Team ระดับจังหวัด และสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาของจังหวัด	ระยะดำเนินการ	



ลำดับ	กิจกรรมการจัดการความรู้	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่ม เป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ	หมายเหตุ
4	การประมวลผลและกลั่นกรองความรู้ 4.1 จัดเสวนาผู้มีความรู้และเชี่ยวชาญด้านการจัดการการ ท่องเที่ยวร่วมพิจารณาองค์ความรู้ทั้ง 3 เรื่อง ที่จะให้กับกลุ่มเป้าหมายว่าถูกต้องครบถ้วนหรือไม่ ดู ทั้งเนื้อหาฐานความรู้ ในเรื่องของภาษาความถูกต้องจัดให้เป็น มาตรฐานที่สามารถนำไปอ้างอิงได้โดยจัดทำในรูป "ร่าง" เอกสาร ก่อนนำไปสู่การปฏิบัติ	มีนาคม 2552	จำนวนครั้งของการ เสวนาเนื้อหาองค์ ความรู้	3 ครั้ง	ผู้ทรงคุณวุฒิ และ ผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการ การท่องเที่ยว และ KM Team ระดับจังหวัด และ สำนักงานการท่องเที่ยวและ กีฬาของจังหวัด	KM Team ระดับ จังหวัด และสำนักงาน การท่องเที่ยวและ กีฬาของจังหวัด	ระยะดำเนินการ	CMP 1,2
	4.2 เชิญบุคลากรผู้ทรงคุณวุฒิ และเชี่ยวชาญด้านการจัดการ การท่องเที่ยว ร่วมดำเนินการประมวลและกลั่นกรองความรู้ โดยพิจารณารูปแบบและภาษาให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน เรียบ เรียงให้ทันสมัยเข้าใจง่ายและสมบูรณ์เพื่อสะดวกในการศึกษา ค้นคว้า	มีนาคม 2552	-จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ และเชี่ยวชาญด้านการ จัดการการท่องเที่ยว -จำนวนฐานความรู้ที่ ผ่านการประมวลและ กลั่นกรอง	5 คน  3 ฐานความรู้	ผู้ทรงคุณวุฒิ และ ผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการ การท่องเที่ยวและ KM Team ระดับจังหวัด และ สำนักงานการท่องเที่ยวและ กีฬาของจังหวัด	KM Team ระดับ จังหวัด และสำนักงาน การท่องเที่ยวและ กีฬาของจังหวัด	ระยะดำเนินการ	
5	การเข้าถึงความรู้ 5.1 นำความรู้มาพัฒนาเข้าสู่ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	มีนาคม - เมษายน 2552	-จำนวนฐานข้อมูลใน ระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ - จำนวนเอกสาร - การจัดการด้าน ความปลอดภัย	3 สื่อ	เครือข่ายผู้ประกอบการ ภาครัฐ/เอกชนด้านการ ท่องเที่ยว	KM Team ระดับ จังหวัด และสำนักงาน การท่องเที่ยวและ กีฬาของจังหวัด	ระยะดำเนินการ	CMP 2
	3 สื่อ			ระยะดำเนินการ				



ลำดับ	กิจกรรมการจัดการความรู้	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่ม เป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ	หมายเหตุ
	- การจัดการแหล่งท่องเที่ยวในรูปแบบเอกสาร และเว็บไซต์		- การจัดการที่พัก/ โรงแรม - การจัดการแหล่ง ท่องเที่ยว					
6	การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ 6.1 จัดเวทีแลกเปลี่ยนความรู้ - เล่าเรื่องจากประสบการณ์ที่ประทับใจ - การสอนงานให้กับกลุ่ม เป้าหมาย 6.2 การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ (หนังสือเวียน ข่าว เว็บไซต์ เสียงตามสายฯลฯ) 6.3 จัดทำเอกสารคู่มือองค์ความรู้เกี่ยวกับ - การจัดการด้านความปลอดภัย - การจัดการที่พัก/โรงแรม - การจัดการแหล่งท่องเที่ยว	พฤษภาคม 2552	จำนวนครั้งในการจัด เวทีสัมมนา  จำนวนครั้งในการ ประชาสัมพันธ์	2 ครั้ง  3 ครั้ง	ผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการ การท่องเที่ยว และ KM Team ระดับ จังหวัด และเครือข่าย ผู้ประกอบการภาครัฐ/ เอกชนด้านการท่องเที่ยว และแกนนำชุมชน ประชาชนทั่วไป	KM Team ระดับ จังหวัด และสำนักงาน การท่องเที่ยวและ กีฬาของจังหวัด	ระยะดำเนินการ  ระยะดำเนินการ	CMP 3

ลำดับ	กิจกรรมการจัดการความรู้	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่ม เป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ	หมายเหตุ
7	<b>การเรียนรู้</b>							
	7.1 ประชาสัมพันธ์เชิญชวนผู้ที่สนใจเข้าร่วมเวทีการเรียนรู้และนำความรู้ไปปฏิบัติได้	มิถุนายน - กรกฎาคม 2552	จำนวนครั้งที่ประชาสัมพันธ์	2 ครั้ง		KM Team ระดับจังหวัด และสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาของจังหวัด	ระยะดำเนินการ	CMP4 และ 5
	(1) จัดประชุมเชิงปฏิบัติการด้านความปลอดภัย	มิถุนายน 2552	จำนวนผู้เข้าร่วมประชุม	ผู้เข้าร่วมประชุม 100 คน	เครือข่ายผู้ประกอบการภาครัฐ/เอกชนด้านการท่องเที่ยวและแกนนำชุมชน ประชาชนทั่วไป			
	(2) ฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการการจัดการที่พัก/โรงแรม	23 มิ.ย.52 ขอนแก่น ท่องเที่ยว เขาพลายคำ	จำนวนผู้เข้าร่วมประชุม	ผู้เข้าร่วมประชุม 60 คน	เครือข่ายผู้ประกอบการภาครัฐ/เอกชนด้านการท่องเที่ยวและแกนนำชุมชน ประชาชนทั่วไป			
	(3) จัดกิจกรรมเวทีชุมชนแลกเปลี่ยนเรียนรู้/ศึกษาดูงาน	กรกฎาคม 2552	จำนวนผู้เข้าร่วมประชุม	ผู้เข้าร่วมประชุม 20 คน	ผู้ประกอบการภาครัฐ/เอกชนด้านการท่องเที่ยวและแกนนำชุมชน ประชาชนทั่วไป			





ลำดับ	กิจกรรมการจัดการความรู้	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่ม เป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ	หมายเหตุ
8	การยกย่องชมเชยกลุ่มเป้าหมาย	กันยายน 2552	จำนวนกลุ่มเป้าหมาย ที่เข้ารับการอบรมและ นำไปขยายผลต่อ	3 คน	เครือข่ายผู้ประกอบการ ภาครัฐ/เอกชนด้านการ ท่องเที่ยวและแกนนำ ชุมชน ประชาชนทั่วไป	KM Team ระดับ จังหวัด และสำนักงาน การท่องเที่ยวและ กีฬาของจังหวัด	ระยะดำเนินการ	CMP 6
ผู้ทบทวน : .....ลงนาม CKO..... (นาย.....) รองผู้ว่าราชการจังหวัดนครศรีธรรมราช ผู้บริหารสูงสุดด้านการจัดการความรู้ (CKO)				ผู้อนุมัติ : .....ลงนาม CEO..... (นาย.....) ผู้ว่าราชการจังหวัดนครศรีธรรมราช ผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน (CEO)				

## ค่านิยมองค์กร

๑. ทำงานอย่างมืออาชีพ (Professional)
๒. มีความคิดสร้างสรรค์ทำงานเป็นทีมและบูรณาการ (Creativity Team work Integration)
๓. เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization)
๔. มีคุณธรรม จริยธรรม (Ethic)
๕. จิตสำนึกในการให้บริการเพื่อประโยชน์ของประชาชน (Service Mind)



## พันธกิจ

๑. ดำเนินการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ประชาชนมีโอกาสรับรู้ เกิดความรู้ ความเข้าใจ สามารถใช้ข้อมูลข่าวสารของรัฐในการพัฒนาคุณภาพชีวิต และมีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศ รวมทั้งเกิดภาพลักษณ์ที่ดีของประเทศไทย
๒. ให้คำปรึกษาเสนอแนะนโยบาย ประสาน และสนับสนุนการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ภาครัฐอย่างเป็นระบบครบวงจรทั้งในประเทศและต่างประเทศ
๓. บริหารจัดการสื่อสารมวลชนภาครัฐให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด
๔. พัฒนาบุคลากรภาครัฐทางด้านวิชาชีพสื่อสารมวลชนและการประชาสัมพันธ์



ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๑	ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๒	ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๓
๑. ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ด้านการประชาสัมพันธ์ของชาติและนโยบายรัฐบาลอย่างมีเอกภาพและมีประสิทธิภาพ	๒. พัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพด้านการประชาสัมพันธ์และสื่อสารมวลชน	๓. เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารและพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถเป็นที่ยอมรับอย่างมืออาชีพ และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

เป้าประสงค์ / ตัวชี้วัดและเป้าหมาย	เป้าประสงค์ / ตัวชี้วัดและเป้าหมาย	เป้าประสงค์ / ตัวชี้วัดและเป้าหมาย
<p>๑. แผนการประชาสัมพันธ์เป็นที่ยอมรับและนำไปปฏิบัติได้จริง</p> <p>ตัวชี้วัด : ร้อยละของแผนประชาสัมพันธ์ที่กรมประชาสัมพันธ์จัดทำให้หน่วยงานภายนอกและนำไปปฏิบัติ (ร้อยละ ๙๕)</p>	<p>๑. เพิ่มช่องทางการสื่อสาร</p> <p>ตัวชี้วัด : จำนวนช่องทางการสื่อสารที่เพิ่มขึ้น (จำนวน ๒ ช่องทาง)</p>	<p>๑. พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบฐานข้อมูล</p> <p>ตัวชี้วัด : ๑.๑ ระดับความสำเร็จของการบริหารจัดการด้าน IT ของหน่วยงานกรมประชาสัมพันธ์ (ขั้นตอนที่ ๕)</p> <p>๑.๒ ร้อยละของฐานข้อมูลที่บริหารจัดการสำเร็จ (ร้อยละ ๑๐๐)</p>
<p>๒. ประชาชนทั้งในและต่างประเทศมีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหายุทธศาสตร์ชาติและนโยบายสำคัญของรัฐบาล</p> <p>ตัวชี้วัด : ร้อยละของประชาชนกลุ่มเป้าหมายที่รับรู้และเข้าใจในเนื้อหายุทธศาสตร์ชาติและนโยบายสำคัญของรัฐบาล (ร้อยละ ๘๘)</p>	<p>๒. ลดต้นทุนของกระบวนการผลิตและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร</p> <p>ตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จตามขั้นตอนการลดต้นทุนของกระบวนการผลิตและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร (ขั้นตอนที่ ๕ ในปี ๒๕๕๒)</p>	<p>๒. พัฒนาการองค์ความรู้ด้านการบริหารจัดการองค์กรที่ทันสมัย</p> <p>ตัวชี้วัด : ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการพัฒนาองค์ความรู้ด้านการบริหารจัดการองค์กรที่ทันสมัย (ร้อยละ ๑๐๐)</p>
<p>๓. เพิ่มจำนวนผู้รับบริการของกรมประชาสัมพันธ์ทั้งในและต่างประเทศ</p> <p>ตัวชี้วัด : ๓.๑ ร้อยละของผู้รับบริการในประเทศของกรมประชาสัมพันธ์ที่เพิ่มขึ้น (ร้อยละ ๐.๖)</p> <p>๓.๒ ร้อยละของผู้รับบริการต่างประเทศของกรมประชาสัมพันธ์ที่เพิ่มขึ้น (ร้อยละ ๐.๓)</p>	<p>๓. เพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการประชาสัมพันธ์และสื่อสารมวลชน</p> <p>ตัวชี้วัด : จำนวนกระบวนการให้บริการที่พัฒนาประสิทธิภาพสำเร็จ (ร้อยละ ๑๐๐)</p>	<p>๓. พัฒนาบุคลากรให้เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการประชาสัมพันธ์และสื่อสารมวลชน</p> <p>ตัวชี้วัด : ๓.๑ ระดับความสำเร็จของการพัฒนาขีดสมรรถนะบุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ (ขั้นตอนที่ ๕ ในปี ๒๕๕๓)</p> <p>๓.๒ ร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของบุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ (ร้อยละ <math>x^+๘</math>)</p>

หมายเหตุ \* หมายถึง ยังไม่มีฐานข้อมูลเนื่องจากเป็นเรื่องใหม่ที่ยังไม่เคยดำเนินการ

เป้าประสงค์ / ตัวชี้วัดและเป้าหมาย	เป้าประสงค์ / ตัวชี้วัดและเป้าหมาย	เป้าประสงค์ / ตัวชี้วัดและเป้าหมาย
<p>๔. ผู้รับบริการทั้งในและต่างประเทศมีความพึงพอใจในบริการ</p> <p>ตัวชี้วัด : ๔.๑ ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในประเทศของกรมประชาสัมพันธ์ (ร้อยละ ๘๕)</p> <p>๔.๒ ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่างประเทศของกรมประชาสัมพันธ์ (ร้อยละ ๘๐)</p>	<p>๔. พัฒนาระบบการติดตามประเมินผลการให้บริการ</p> <p>ตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จของกระบวนการงานที่ได้รับการพัฒนาระบบติดตามประเมินผล (กระบวนการงานที่ ๔)</p>	<p>๔. ปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์และค่านิยมของบุคลากร</p> <p>ตัวชี้วัด : จำนวนของกิจกรรมที่ส่งเสริมให้บุคลากรปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ตามค่านิยมของกรมประชาสัมพันธ์ (จำนวน ๘ กิจกรรม)</p>
<p>๕. เพิ่มเครือข่ายความร่วมมือด้านการประชาสัมพันธ์และสื่อสารมวลชนทั้งในและต่างประเทศ</p> <p>ตัวชี้วัด : ร้อยละของจำนวนเครือข่ายที่เข้าร่วมกิจกรรมกรมประชาสัมพันธ์ที่เพิ่มขึ้น (ร้อยละ ๖)</p>	<p>๕. พัฒนาผลผลิตและบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย</p> <p>ตัวชี้วัด : จำนวนผลผลิตและบริการที่พัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย (ร้อยละ ๑๐๐)</p>	
<p>๖. ผลักดันและพัฒนากลไกทางกฎหมายเพื่อสร้างเอกภาพในการประชาสัมพันธ์ของชาติและบูรณาการความร่วมมือของทุกภาคส่วน</p> <p>ตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการประชาสัมพันธ์แห่งชาติ (ขั้นตอนที่ ๕ ในปี ๒๕๕๒)</p>	<p>๖. สร้างความสัมพันธ์เชิงรุกกับผู้รับบริการ</p> <p>ตัวชี้วัด : จำนวนกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่ดำเนินการแล้วเสร็จและบรรลุวัตถุประสงค์ (ร้อยละ ๑๐๐)</p>	

กลยุทธ์	กลยุทธ์	กลยุทธ์
๑. เพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการจัดทำแผนประชาสัมพันธ์	๑. พัฒนาช่องทางการสื่อสารของกรมประชาสัมพันธ์	๑. บริหารจัดการด้าน IT ของกรมประชาสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพ
๒. พัฒนาการสื่อสารยุทธศาสตร์ชาติและนโยบายสำคัญของรัฐบาล	๒. ลดต้นทุนกระบวนการผลิตและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร	๒. พัฒนาระบบฐานข้อมูลกรมประชาสัมพันธ์
๓. สำรวจความต้องการของผู้รับบริการในประเทศในสื่อหลักของกรมประชาสัมพันธ์	๓. พัฒนาประสิทธิภาพกระบวนการให้บริการ	๓. พัฒนาองค์ความรู้ด้านการบริหารจัดการองค์กรที่ทันสมัย
๔. สำรวจความต้องการของผู้รับบริการต่างประเทศในสื่อหลักของกรมประชาสัมพันธ์	๔. พัฒนาระบบติดตามประเมินผลการให้บริการ	๔. พัฒนาบุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ให้มีความรู้ความสามารถเป็นที่ยอมรับอย่างมืออาชีพ
๕. ประเมินผลความพึงพอใจกระบวนการให้บริการทั้งในและต่างประเทศ	๕. เพิ่มคุณภาพผลผลิตและบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย	๕. พัฒนาความพึงพอใจของบุคลากรกรมประชาสัมพันธ์
๖. ส่งเสริมความร่วมมือกับเครือข่ายด้านการประชาสัมพันธ์และสื่อสารมวลชน	๖. สร้างภาพลักษณ์ที่ดีกรมประชาสัมพันธ์	๖. ปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ตามค่านิยมของกรมประชาสัมพันธ์
๗. พัฒนาความร่วมมือระหว่างประเทศด้านการประชาสัมพันธ์และสื่อสารมวลชน		
๘. ปรับปรุงระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการประชาสัมพันธ์แห่งชาติ		



# CMP

	Communication	Transition & Behavior Mgt.	Process & Tools	Training & Learning	Measurement	Recognition and Reward
Knowledge Identification						
Knowledge Creation and Acquisition						
Knowledge Organization						
Knowledge Codification and Refinement						
Knowledge Access						
Knowledge Sharing						
Learning						

K

M

P