

**๐๓๓**  
**4**

**ด้านการพัฒนาองค์การ**

**ประเด็นการประเมิน :** การจัดการความรู้ในหน่วยงาน

**ตัวชี้วัดที่ 4.1** ร้อยละความสำเร็จของการนำองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์การไปสู่การปฏิบัติ

**น้ำหนัก :** ร้อยละ

Line	Staff	Line & Staff
5	7	6
2		
<b>เฉพาะสำนักงานเขต</b>		

**คำอธิบาย :**

องค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์การ คือ แนวคิด ความรู้ ความเชี่ยวชาญหรือประสบการณ์ แนวปฏิบัติ หรือรูปแบบนวัตกรรมต่าง ๆ ที่ได้จากการฝึกอบรม ศึกษาดูงานกับประเทศต่าง ๆ ทั้งในเอเชียและยุโรป รวมทั้งแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practices) ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์จากการฝึกอบรม ศึกษาดูงานนั้น ๆ โดยนำความรู้มาเชื่อมโยงเข้ากับวิสัยทัศน์ขององค์การ ทำให้สมาชิกในองค์การมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน (Building Shared Vision) เข้าใจถึงสิ่งที่จะทำในอนาคตแล้วจึงก้าวไปสู่การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม (Team Learning) มีการวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ (Systems Thinking) เพื่อให้เห็นภาพรวม เน้นการสืบเสาะปัญหาเพื่อปรับปรุงสภาพการณ์ที่เป็นอยู่ ด้วยการคิดอย่างเป็นภาพรวม (Holistic) ที่จะช่วยให้เกิดสิ่งใหม่ ๆ เช่น รูปแบบลักษณะการทำงาน ภาพลักษณ์องค์การ การบริการ รวมทั้งวัฒนธรรมองค์การ

ความรู้ (Knowledge) มิใช่เป็นเพียงสิ่งที่มีไว้เพื่อการซึมซับหรือการสะสมเท่านั้น แต่จะเป็นสิ่งที่ถูกทำให้เกิดขึ้นมาใหม่ได้จากการมีประสบการณ์ การคิด และการรับรู้ร่วมกันของสมาชิกในองค์การซึ่งจะทำให้สมาชิกกลายเป็นทรัพยากรความรู้ (Resource of Knowledge) สำหรับบุคคลอื่นในองค์การและบุคคลทั่วไป ส่งผลให้คนในองค์การเกิดการเปลี่ยนแปลงในความคิด ภูมิปัญญา (ความรู้ ความเข้าใจ การหยั่งรู้) ซึ่งจะช่วยให้้องค์การสามารถบรรลุผลที่ต้องการได้มากยิ่งขึ้น

**สูตรการคำนวณ :**

ร้อยละความสำเร็จของการนำองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์การไปสู่การปฏิบัติ ประเมินจากความสามารถในการดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่	การดำเนินการนำนวัตกรรม/องค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรไปสู่การปฏิบัติ	ร้อยละ
1.	หน่วยงานมีการวิเคราะห์ สํารวจ ศึกษาองค์ความรู้ รวมทั้งแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practices) ที่ได้จากการฝึกอบรม ศึกษาดูงานกับต่างประเทศเมื่อปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 หรือ 2556 หากหน่วยงานใดไม่มีโครงการฯ ดังกล่าวให้นำนวัตกรรม/องค์ความรู้ หรือแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศที่ได้จากการแลกเปลี่ยนความรู้ข้ามหน่วยงาน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 และหรือจากการศึกษาดูงานภายในประเทศในปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 หรือ 2556 มาดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนดโดยให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ หรือประเด็นยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน อย่างน้อย 1 เรื่อง พร้อมรายงานผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงานทราบ	10
2.	หน่วยงานจัดทำแผน/โครงการในประเด็นการสร้างรูปแบบลักษณะการทำงาน ภาพลักษณ์องค์กร การบริการ รวมทั้งวัฒนธรรมองค์กร จำนวน 1 แผน/โครงการ เสนอผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงานและได้รับการอนุมัติ	10
3.	หน่วยงานนำแผน/โครงการฯ ที่ได้รับการอนุมัติแล้วไปสู่การปฏิบัติให้บรรลุผลสำเร็จตามตัวชี้วัดที่กำหนดอย่างเป็นรูปธรรม โดยต้องสามารถดำเนินการให้บรรลุเป้าหมาย $\left[ \frac{\text{ผลงานที่ทำได้จริง}}{\text{เป้าหมายตามตัวชี้วัด}} \times 100 \right] / 30$ *หากมีการกำหนดตัวชี้วัดหลายตัวให้หาค่าเฉลี่ยของผลรวมของผลงานก่อน	30
4.	จัดทำรายงาน ติดตามประเมินผลให้ผู้บริหารของหน่วยงานทราบ	10
5.	หน่วยงานจัดเก็บและรวบรวมข้อมูล ความรู้ แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practices) รวมทั้งแผน/โครงการฯ โดยพัฒนาจัดทำเป็นฐานความรู้เผยแพร่เก็บไว้ในมุม/แหล่งความรู้ของหน่วยงาน	5
6.	หน่วยงานจัดเก็บและรวบรวมข้อมูล ความรู้ แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practices) รวมทั้งแผน/โครงการฯ โดยพัฒนาจัดทำเป็นฐานความรู้เผยแพร่ให้หน่วยงานต่าง ๆ ของกรุงเทพมหานครนำไปปฏิบัติได้จริงผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน	5
7.	ประชาสัมพันธ์/เผยแพร่ผลงานที่ดำเนินการได้ให้แก่ผู้รับบริการรับทราบ	10

ขั้นตอนที่	การดำเนินการนำนวัตกรรม/องค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรไปสู่การปฏิบัติ	ร้อยละ																								
8.	<p>มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลงานดังกล่าว และวัดผลความพึงพอใจจากผู้รับบริการ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้</p> <p>ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- ร้อยละ 5 ต่อ 1 คะแนน</p> <table border="1"> <tr> <td>ระดับคะแนน</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>ร้อยละความพึงพอใจ</td> <td>65</td> <td>70</td> <td>75</td> <td>80</td> <td>85</td> </tr> </table> <p>หรือ</p> <p>ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- 1 ระดับ ต่อ 1 คะแนน</p> <table border="1"> <tr> <td>ระดับคะแนน</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>ระดับความพึงพอใจ</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table> <p>การคิดคะแนน</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <math display="block">\frac{\text{คะแนนความพึงพอใจที่ได้}}{\text{คะแนนเต็ม (ความพึงพอใจ)}} \times 20</math> </div>	ระดับคะแนน	1	2	3	4	5	ร้อยละความพึงพอใจ	65	70	75	80	85	ระดับคะแนน	1	2	3	4	5	ระดับความพึงพอใจ	1	2	3	4	5	20
ระดับคะแนน	1	2	3	4	5																					
ร้อยละความพึงพอใจ	65	70	75	80	85																					
ระดับคะแนน	1	2	3	4	5																					
ระดับความพึงพอใจ	1	2	3	4	5																					

หมายเหตุ :

1. การฝึกอบรม ศึกษาดูงาน ณ ต่างประเทศในปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 หรือ 2556 ต้องเป็นโครงการที่หน่วยงานเป็นผู้ขออนุมัติโครงการ
2. ให้หน่วยงาน/ส่วนราชการฯ ใช้แบบสำรวจความพึงพอใจที่สำนักงาน ก.ก. กำหนดให้ในการดำเนินการตามขั้นตอนที่ 8

เกณฑ์การให้คะแนน :

ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- ร้อยละ 5 ต่อ 1 คะแนน

ระดับคะแนน	1	2	3	4	5
ร้อยละความสำเร็จของการนำองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรไปสู่การปฏิบัติ	70	75	80	85	90

การดำเนินการ :

หน่วยงานดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนด (ดูในสูตรการคำนวณ) และจัดเก็บเอกสารซึ่งแสดงถึงผลการดำเนินการตามแผน/โครงการฯ ให้ครบถ้วนและพร้อมสำหรับการติดตามประเมินผล

หน่วยงานผู้รับผิดชอบในการประเมิน : สำนักงาน ก.ก.

เอกสาร/หลักฐานประกอบการพิจารณาประเมินผล :

ภาพถ่าย วีดีโอ แผนงาน/โครงการ รายงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เว็บไซต์