



**รายงานสัมฤทธิ์ผลการจัดการความรู้
ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๑**

สำนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

คำนำ

เพื่อที่จะบรรลุวิสัยทัศน์ความเป็นมืออาชีพในการสนับสนุนการดำเนินงานด้านนิติบัญญัติของชาติ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาจำเป็นต้องดำเนินการพัฒนา วางแผนในการเป็นมืออาชีพทั้งด้านการประชุม ด้านวิชาการ องค์ความรู้ ข้อมูลและระบบสารสนเทศ ด้านระบบปฏิบัติงาน การบริการในระดับมาตรฐานสากล และมีความเป็นธรรมชาติ ด้านการให้ความรู้ การสื่อสาร การประชาสัมพันธ์ และการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรนิติบัญญัติแห่งชาติ และด้านการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร เป็นเหตุให้ต้องพึ่งพาเครื่องมือทางการบริหารสมัยใหม่ เช่น การจัดการความรู้ (KM: Knowledge Management) เพื่อทำให้ความรู้ที่กระจัดกระจายอยู่ในรูปแบบของเอกสารหรือในตัวบุคคล เป็นระบบระเบียบมากยิ่งขึ้น ทำให้ง่ายต่อการเข้าถึงและการใช้งาน

หลังจากการประกาศใช้แผนปฏิบัติการการจัดการความรู้ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๑ คณะกรรมการจัดการความรู้ร่วมกับคณะทำงานจัดการความรู้ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ได้ดำเนินการตามกระบวนการจัดการความรู้ ซึ่งมีอยู่ด้วยกัน ๗ ขั้นตอน ได้แก่ **การบ่งชี้ความรู้** เราต้องมีความรู้เรื่องอะไร เรามีความรู้ในเรื่องนั้นหรือยัง **การสร้างและแสวงหาความรู้** ความรู้อยู่ที่ใคร อยู่ในรูปแบบอะไร จะเอามาเก็บรวมกันได้อย่างไร **การจัดความรู้ให้เป็นระบบ** จะแบ่งประเภทหัวข้ออย่างไร **การประมวลและกลั่นกรองความรู้** จะทำให้เข้าใจง่ายและสมบูรณ์อย่างไร **การเข้าถึงความรู้** เรานำความรู้มาใช้ได้ง่ายหรือไม่ **การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้** มีการแบ่งปันความรู้ให้กันหรือไม่ **การเรียนรู้** ความรู้นั้นทำให้เกิดประโยชน์กับองค์กรหรือไม่ ทำให้องค์กรดีขึ้นหรือไม่ ขั้นตอนทั้ง ๗ ขั้นตอนดังกล่าวเป็นขั้นตอนที่มีความต่อเนื่องเชื่อมโยง เป็นเหตุเป็นผลแก่กันและกัน แต่ท้ายสุดการประเมินสัมฤทธิ์ผลที่ได้รับจากการดำเนินการจัดการความรู้ต้องตอบสนองวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้ โดยเห็นผลเป็นรูปธรรมและก่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรโดยรวม

การจัดการความรู้ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๑ ที่ดำเนินการไปเสร็จสิ้นแล้วนั้น มีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมองค์ความรู้ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาที่กระจัดกระจายอยู่ มาจัดทำและพัฒนาให้เป็นระบบระเบียบ เพื่อให้บุคลากรของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาสามารถเข้าถึง และนำองค์ความรู้ดังกล่าวมาใช้พัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของตนเองให้มีประสิทธิภาพ และบรรลุผลตามทิศทางและเป้าหมายร่วมกันของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาตามที่ตั้งไว้ สำหรับในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๑ นับเป็นปีที่ ๓ ในการดำเนินการจัดการความรู้ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา การจัดการความรู้ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ซึ่งได้ดำเนินไปตรงตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และมีการประเมินปัจจัยสนับสนุน ปัญหา อุปสรรค ตลอดจนให้ข้อเสนอแนะ ทางผู้จัดทำจึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานสัมฤทธิ์ผลฉบับนี้ จะเป็นข้อมูลสำคัญและเป็นประโยชน์ต่อการกำหนดแนวทางปฏิบัติในการจัดการความรู้ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๒ รวมทั้งเป็นประโยชน์แก่บุคลากรของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาและผู้ที่เกี่ยวข้องต่อไป

คณะกรรมการจัดการความรู้ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

และคณะทำงานจัดการความรู้ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

กันยายน ๒๕๕๑

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
คำนำ	๒
สารบัญ	๓
ส่วนที่ ๑ ทิศทางการพัฒนาสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	๔
วิสัยทัศน์ (Vision)	๔
พันธกิจ (Mission)	๔
เป้าหมายสูงสุด (Ultimate Outcome)	๔
ค่านิยมหลัก (Core Values)	๖
สมรรถนะหลักของบุคลากร (Core Competencies)	๖
ประเด็นยุทธศาสตร์ (Strategic Issues)	๖
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๑	๖
การพัฒนาความเป็นมืออาชีพด้านการประชุม	
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๒	๖
ความเป็นมืออาชีพในการสนับสนุนด้านวิชาการ องค์ความรู้ ข้อมูลและระบบสารสนเทศ	
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๓	๗
การพัฒนากระบวนการบริการในระดับมาตรฐานสากลและมีความเป็นองค์กรธรรมาภิบาล	
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๔	๗
การให้ความรู้ การสื่อสาร การประชาสัมพันธ์ และการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรนิติบัญญัติแห่งชาติ	
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๕	๘
การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร “FAST TEAM”	
ส่วนที่ ๒ แนวคิดและวัตถุประสงค์ของการจัดการความรู้ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	๑๐
แนวทางการกำหนดของเขตและเป้าหมาย Knowledge Management	๑๑
กระบวนการบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process)	๑๑
กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process)	๑๒
ส่วนที่ ๓ รายงานผลการดำเนินงานการจัดการความรู้ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๑	๑๓
แบบรายงานผลตามแผนดำเนินงานสำหรับการจัดทำข้อมูลวิชาการ จำนวน ๔ ด้าน	๑๔
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๑ รอบ ๑๒ เดือน	
แบบรายงานผลตามแผนดำเนินงานสำหรับการจัดทำระบบลูกค้าสัมพันธ์	๒๔
(Customers Relation Management) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๑ รอบ ๑๒ เดือน	

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ ๔ ปัจจัยสนับสนุน ปัญหา/อุปสรรค และข้อเสนอแนะ	๓๔
ปัจจัยสนับสนุนต่อการดำเนินงาน	๓๕
ปัญหา/อุปสรรค	๓๕
ปัญหา / อุปสรรคด้านบุคลากร	๓๕
ปัญหา / อุปสรรคด้านการดำเนินการ	๓๕
ปัญหา / อุปสรรคด้านวัสดุอุปกรณ์	๓๖
ปัญหา / อุปสรรคด้านงบประมาณ	๓๖
ข้อเสนอแนะ	๓๖
ข้อเสนอแนะด้านบุคลากร	๓๖
ข้อเสนอแนะด้านการดำเนินการ	๓๖
ข้อเสนอแนะด้านวัสดุอุปกรณ์	๓๗
ข้อเสนอแนะด้านงบประมาณ	๓๗
ภาคผนวก	๓๘

สารบัญแผนภาพ

	หน้า	
แผนภาพที่ ๑.๑	แผนภาพแสดงทิศทางของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	๘
แผนภาพที่ ๒.๑	แนวทางการกำหนดของเขตและเป้าหมาย Knowledge Management	๑๑
แผนภาพที่ ๒.๒	ตัวแบบการจัดการความรู้ (KM Model): กระบวนการบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process)	๑๑
แผนภาพที่ ๒.๓	ตัวแบบการจัดการความรู้ (KM Model): กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process)	๑๒

ส่วนที่ ๑

ทิศทางการพัฒนาสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

จากที่มาของแผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๕๑-๒๕๕๕) สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีพันธกิจ หน้าที่ ความรับผิดชอบที่สลับซับซ้อนมากขึ้น ตามสถานการณ์ภายนอกที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ดังนั้น มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีการเปลี่ยนแปลง ปรับปรุงและพัฒนาสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและตั้งรับต่อการเปลี่ยนแปลง ทั้งยุทธศาสตร์ (Strategy) โครงสร้าง (Structure) ระบบการทำงาน (System) รวมถึงสมรรถนะ (Competency) และคุณลักษณะ (Attribute) ของบุคลากรให้เตรียมพร้อมเพื่อที่จะรองรับกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว โดยเริ่มต้นจากการปรับบทบาทสู่ “ความเป็นมืออาชีพ (Professionalism)” จากเดิมที่เป็น “การทำงานธุรการหรือเลขานุการ” ที่ให้ความสำคัญกับการจัดเชิงกระบวนการ โดยเปลี่ยนมาสู่บทบาท “หุ้นส่วนทางยุทธศาสตร์ (Strategic Partner)” ซึ่งบทบาทของการเป็นหุ้นส่วนทางยุทธศาสตร์ประกอบด้วย (๑) การเป็นหุ้นส่วนทางยุทธศาสตร์ (Strategic Partner) (๒) การเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงในการดำเนินการแบบเชิงรุก (Change Agent) (๓) มีภาวะผู้นำในการบริการ การจัดการกับปัญหา (Service Leadership) (๔) การเป็นผู้เชี่ยวชาญในงานนิติบัญญัติของชาติ (Parliamentary Business Expert) และจากบทบาทใหม่ดังกล่าว จึงนำไปสู่การปรับปรุงวิสัยทัศน์ (Vision) พันธกิจ (Mission) เป้าหมายสูงสุด (Ultimate Outcome) ค่านิยมหลัก (Core Values) สมรรถนะหลักของบุคลากร (Core Competencies) และ ประเด็นยุทธศาสตร์ (Strategic Issue) ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เพื่อเป็นทิศทางใหม่ที่จะนำมาองค์กรให้อยู่รอดและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วิสัยทัศน์ (Vision)

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาเป็นองค์กรที่มีความเป็นมืออาชีพ ในการสนับสนุนการดำเนินงานด้านนิติบัญญัติของชาติ

พันธกิจ (Mission)

๑. ให้บริการและสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านนิติบัญญัติ เพื่อประโยชน์สาธารณะของชาติ
๒. การเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ ในบทบาทหน้าที่การดำเนินงานด้านนิติบัญญัติแก่สาธารณชน

เป้าหมายสูงสุด (Ultimate Outcome)

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาสามารถปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญในการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุขให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่สาธารณะ และเป็นหนึ่งในสถาบันหลักในการพัฒนางานด้านนิติบัญญัติของชาติ

ค่านิยมหลัก (Core Values)

๑. ยืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง
๒. มุ่งผลสัมฤทธิ์
๓. จิตบริการ
๔. โปร่งใส สุจริต
๕. การทำงานเป็นทีม
๖. ไม่เลือกปฏิบัติ

สมรรถนะหลักของบุคลากร (Core Competencies)

๑. การทำงานเชิงรุก (Forward - Looking)
๒. พร้อมรับการตรวจสอบ ทัศนคติเชิงบวกในการทำงาน (Accountability / Attitude)
๓. จิตบริการ ค้นหาผู้เดือดร้อน (Service Mind / Seek)
๔. การทำงานเป็นทีม (Teamwork)
๕. ความเป็นผู้ไว้วางใจได้ ความโปร่งใส (Trustworthy / Transparency)
๖. ประสิทธิภาพ ความอดทนอดกลั้น (Efficiency / Endurance)
๗. ความเอื้ออาทร ใฝ่สัมฤทธิ์ (Amity / Achievement Motive)
๘. ความมีคุณธรรม เกียรติอยู่ที่ผลงานและความสามารถ (Morality / Meritocracy)

ประเด็นยุทธศาสตร์ (Strategic Issues)

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๑ การพัฒนาความเป็นมืออาชีพด้านการประชุม

เป้าประสงค์ เพื่อให้การดำเนินการจัดการประชุมเป็นไปอย่างเรียบร้อยถูกต้องทุกฝ่ายมีความพึงพอใจ

- | | |
|--------------|--|
| กลยุทธ์ที่ ๑ | ส่งเสริมการกำหนดระเบียบวิธีและมาตรฐานการปฏิบัติ (Procedures & Standardization) |
| กลยุทธ์ที่ ๒ | ส่งเสริมการนำระบบลูกค้าสัมพันธ์มาประยุกต์ใช้ (CRM - Customers Relation Management) |
| กลยุทธ์ที่ ๓ | พัฒนาระบบสำนักงานยุคไร้กระดาษ |
| กลยุทธ์ที่ ๔ | ส่งเสริมพัฒนานวัตกรรมหรือโครงการพัฒนาใหม่เพื่อการพัฒนาองค์กร |
| กลยุทธ์ที่ ๕ | พัฒนาเทคโนโลยีด้านการประชุมเพื่อประสิทธิภาพในการจัดการประชุม |

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๒ ความเป็นมืออาชีพในการสนับสนุนด้านวิชาการ องค์กรความรู้ ข้อมูลและระบบสารสนเทศ

เป้าประสงค์ เพื่อพัฒนาศักยภาพในการสนับสนุนด้านวิชาการ องค์กรความรู้ ข้อมูล ระบบสารสนเทศ เพื่อให้งานนิติบัญญัติของชาติเป็นไปเพื่อประโยชน์สาธารณะ

- กลยุทธ์ที่ ๑ พัฒนาระบบข้อมูลด้านนิติบัญญัติแห่งชาติ
- กลยุทธ์ที่ ๒ เสริมสร้างระบบป้องกันความลับของผู้แจ้งข้อมูล
- กลยุทธ์ที่ ๓ การมีส่วนร่วมของประชาชนในการออกกฎหมายที่มีผลกระทบต่อประชาชน
- กลยุทธ์ที่ ๔ ปรับปรุงแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาให้สอดคล้องกับสภาพการเปลี่ยนแปลง
- กลยุทธ์ที่ ๕ สนับสนุนการเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง
- กลยุทธ์ที่ ๖ สนับสนุนการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง
- กลยุทธ์ที่ ๗ พัฒนาระบบเครือข่ายทั้งภายใน (Intranet) และภายนอกองค์กร (Internet)
- กลยุทธ์ที่ ๘ พัฒนาระบบสนับสนุนข้อมูลสำหรับผู้บริหารสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
- กลยุทธ์ที่ ๙ พัฒนาให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ ตลอดจนเครือข่ายเพื่อสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ร่วมกันทั้งภายในและภายนอก

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๓ การพัฒนาระบบปฏิบัติงานการบริการในระดับมาตรฐานสากลและมีความเป็นองค์กรธรรมาภิบาล

เป้าประสงค์ เพื่อพัฒนาองค์กรให้มีความเป็นสากลและมีระบบการบริหารงานแบบธรรมาภิบาล

- กลยุทธ์ที่ ๑ สนับสนุนการนำระบบมาตรฐานสากลมาใช้ในการบริหารจัดการองค์กร
- กลยุทธ์ที่ ๒ พัฒนางค์กรโดยนำหลักการของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาประยุกต์ใช้
- กลยุทธ์ที่ ๓ พัฒนาเอกสารระเบียบการปฏิบัติ คู่มือการปฏิบัติหน้าที่ในทุกๆ ขั้นตอนของการทำงาน
- กลยุทธ์ที่ ๔ พัฒนามาตรฐาน พฤติกรรมการบริการที่เป็นเลิศ (ESB - Excellence Service Behaviors)
- กลยุทธ์ที่ ๕ พัฒนางค์กรไปสู่การเป็นองค์กรใสสะอาด
- กลยุทธ์ที่ ๖ การประหยัดพลังงานขององค์กร
- กลยุทธ์ที่ ๗ พัฒนาการดำเนินการด้านการต่างประเทศ
- กลยุทธ์ที่ ๘ ทบทวนแผนยุทธศาสตร์
- กลยุทธ์ที่ ๙ สนับสนุนให้มีแผนบริหาร มีการดำเนินการในการจัดการความเสี่ยงต่อการดำเนินงานขององค์กร และมีการประเมินผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๔ การให้ความรู้ การสื่อสาร การประชาสัมพันธ์ และการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรนิติบัญญัติแห่งชาติ

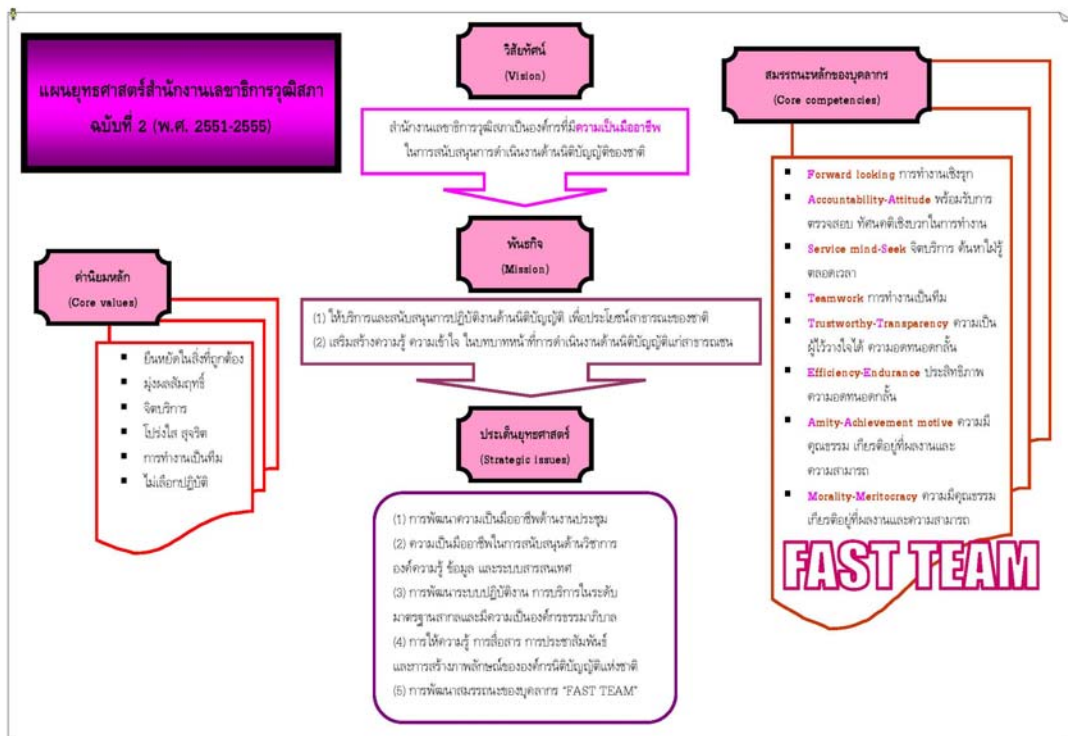
เป้าประสงค์ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีทั้งภายในและภายนอกประเทศ เป็นศูนย์กลางในการเผยแพร่ผลงานของสภานิติบัญญัติแห่งชาติและการพัฒนาระบบประชาธิปไตย

- กลยุทธ์ที่ ๑ ส่งเสริมการสร้างภาพลักษณ์ใหม่โดยการใช้ทีมงานเมื่ออาชีพ (Re - branding)
- กลยุทธ์ที่ ๒ การพัฒนาความรู้เกี่ยวกับการปกครองในระบบประชาธิปไตยแก่บุคคลภายในและภายนอกองค์กร
- กลยุทธ์ที่ ๓ การประชาสัมพันธ์เชิงรุก

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๕ การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร "FAST TEAM"

เป้าประสงค์ เพื่อพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร เพื่อรองรับบทบาทใหม่และการดำเนินการตามยุทธศาสตร์

- กลยุทธ์ที่ ๑ พัฒนาระบบบริหารการปฏิบัติงาน (Performance Management)
- กลยุทธ์ที่ ๒ พัฒนาระบบการจัดการความเก่งของคนในองค์กร (Talent Management)
- กลยุทธ์ที่ ๓ พัฒนาคความก้าวหน้าในสายอาชีพ/บันไดชีวิตในการทำงาน (Career Path)
- กลยุทธ์ที่ ๔ พัฒนาบุคลากรตามสมรรถนะ (Competency Based HRD)
- กลยุทธ์ที่ ๕ ส่งเสริมบุคลากรด้านการศึกษา ฝึกอบรมและดูงาน
- กลยุทธ์ที่ ๖ พัฒนาระบบสมรรถนะการบริหารทรัพยากรบุคคล (HR Scorecards)
- กลยุทธ์ที่ ๗ พัฒนาระบบการเรียนรู้ (E-Learning)
- กลยุทธ์ที่ ๘ ส่งเสริมการจัดตั้งสถาบันพัฒนาบุคลากรฝ่ายนิติบัญญัติ



แผนภาพที่ ๑.๑ แผนภาพแสดงทิศทางของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ส่วนที่ ๒

แนวคิดและวัตถุประสงค์ของการจัดการความรู้ ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

สำหรับการดำเนินการด้านการจัดการความรู้ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๑ ได้มีการจัดทำแผนปฏิบัติการการจัดการความรู้ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๑ ขึ้นมาโดยคณะกรรมการจัดการความรู้ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา โดยมีวัตถุประสงค์ ๔ ประการ ตามแนวทางของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.)¹ ดังนี้ คือ

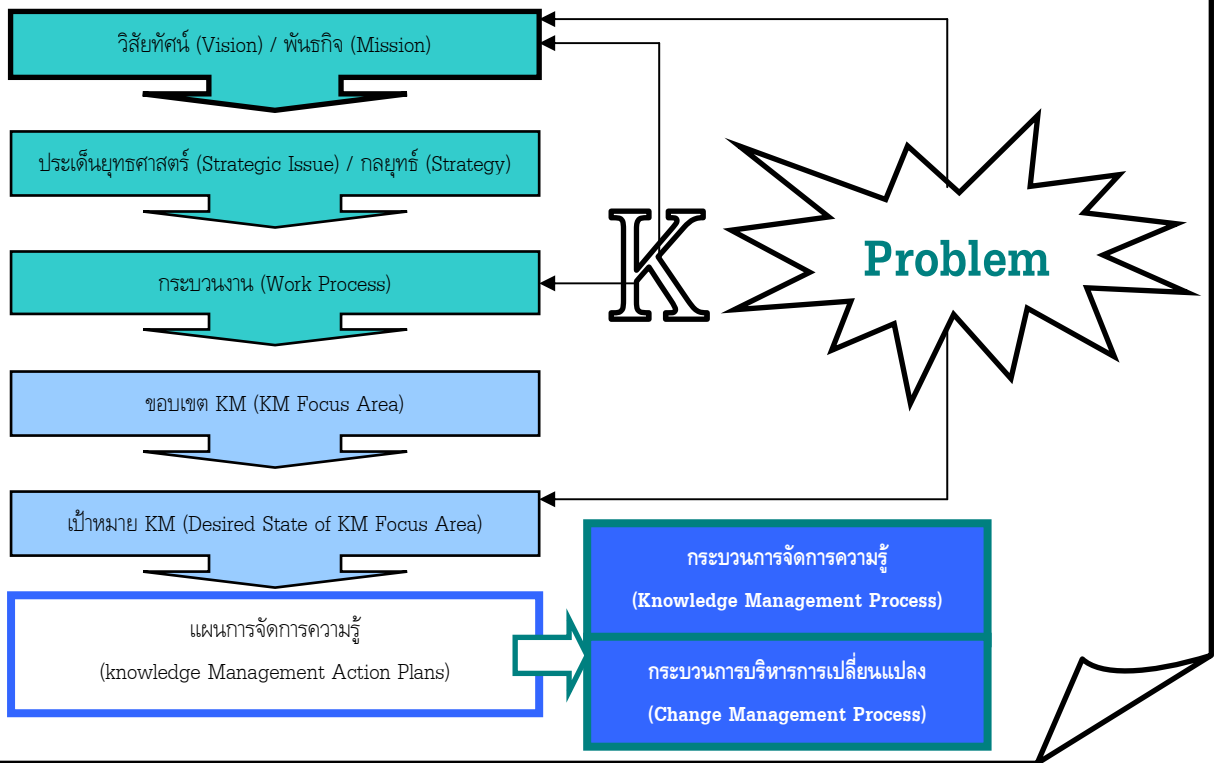
๑. เพื่อรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคลากรของสำนักงานฯ ในรูปแบบเอกสาร หรือในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์
๒. เพื่อพัฒนาองค์ความรู้ในวัตถุประสงค์ข้อที่ ๑ ให้เป็นระบบระเบียบ ในรูปแบบที่สามารถเข้าใจได้ง่าย
๓. เพื่อให้บุคลากรของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาสามารถเข้าถึงองค์ความรู้ที่รวบรวมขึ้นได้หลากหลายช่องทาง
๔. เพื่อให้บุคลากรของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายสูงสุดขององค์กรได้

พร้อมอาศัยกรอบแนวคิดจากสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) และดำเนินการตามคู่มือการดำเนินงานตามตัวชี้วัดการจัดการความรู้โดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ โดยมีแนวทางการกำหนดขอบเขตและเป้าหมายการจัดการความรู้ ซึ่งถ่ายทอดเป้าหมายจากวิสัยทัศน์ (Vision) จนเกิดเป็นแผนปฏิบัติการการจัดการความรู้ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ซึ่งมี ๒ กระบวนการหลัก คือ

๑. กระบวนการบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process)
๒. กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process)

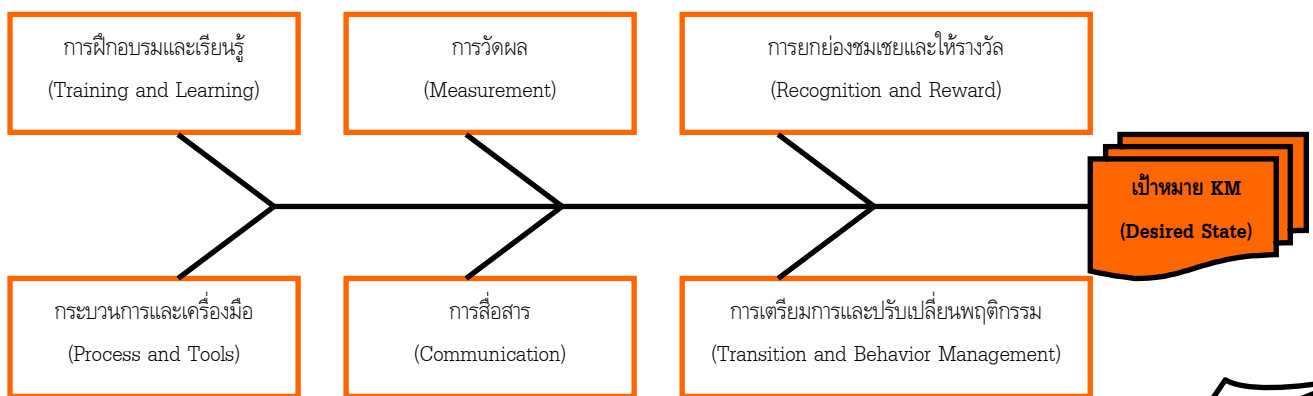
¹ การจัดการความรู้ในองค์กร (Knowledge Management) หมายถึง การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.))

แนวทางการกำหนดขอบเขตและเป้าหมาย Knowledge Management

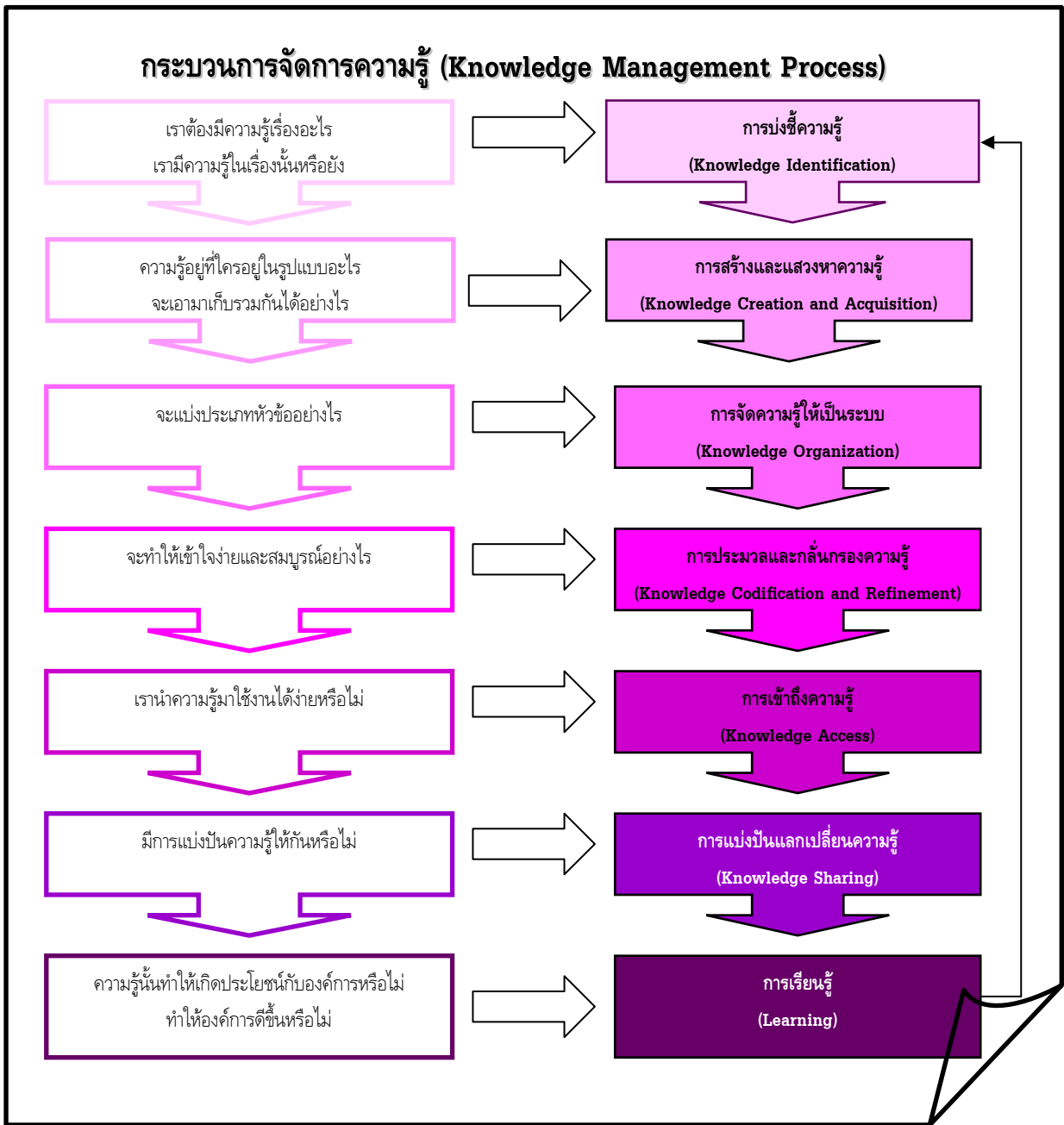


แผนภาพที่ ๒.๑ แนวทางการกำหนดขอบเขตและเป้าหมาย Knowledge Management

กระบวนการบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process)



แผนภาพที่ ๒.๒ ตัวแบบการจัดการความรู้ (KM Model): กระบวนการบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change management Process)



แผนภาพที่ ๒.๓ ตัวแบบการจัดการความรู้ (KM Model): กระบวนการจัดการความรู้ (KM Process)

นอกจากนี้ การจัดทำแผนปฏิบัติการการจัดการความรู้ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๑ นั้น ยังได้ใช้แนวทางของแผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๕๐-๒๕๕๕) และแผนปฏิบัติการการบริหารความรู้ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ๓ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๐-๒๕๕๒) เพื่อเป็นแนวทางให้ทั้งคณะกรรมการจัดการความรู้และคณะทำงานจัดการความรู้ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ดำเนินการจัดการความรู้ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ จนขณะนี้การจัดการความรู้ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ได้เสร็จสิ้นลงตามกระบวนการจัดการความรู้ทั้ง ๗ ขั้นตอนแล้ว และได้มีการรายงานผลการดำเนินงานการจัดการความรู้ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๑ ในส่วนถัดไป

ส่วนที่ ๓

รายงานผลการดำเนินงานการจัดการความรู้ ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๑

แผนการดำเนินงานตามกรอบแนวคิด ในการจัดทำแผนปฏิบัติการการจัดการความรู้ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๑ ซึ่งประกอบด้วยแผนการดำเนินงานของ ๒ องค์ความรู้ อันได้แก่ **ความรู้ที่ ๑** ความรู้เกี่ยวกับการจัดทำข้อมูลวิชาการ และ**ความรู้ที่ ๒** ความรู้เกี่ยวกับระบบลูกค้าสัมพันธ์ (CRM: Customer Relation Management) โดยสำนักที่เป็นเจ้าภาพหลักในการจัดทำองค์ความรู้ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๑ ได้แก่

ความรู้ที่ ๑ ความรู้เกี่ยวกับการจัดทำข้อมูลวิชาการ

๑. สำนักการประชุม (ด้านการตราพระราชบัญญัติ)
๒. สำนักกรรมธิการ ๑ (ด้านการควบคุมการบริหารราชการแผ่นดิน)
๓. สำนักกรรมธิการ ๒ (ด้านการควบคุมการบริหารราชการแผ่นดิน)
๔. สำนักวิชาการ (ด้านการควบคุมการบริหารราชการแผ่นดิน)
๕. สำนักกำกับและตรวจสอบ (ด้านการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ)
๖. สำนักภาษาต่างประเทศ (ด้านการต่างประเทศ)

ความรู้ที่ ๒ ความรู้เกี่ยวกับระบบลูกค้าสัมพันธ์ (CRM: Customer Relation Management)

๑. สำนักงานประธานวุฒิสภา
๒. สำนักประชาสัมพันธ์
๓. สำนักรายงานการประชุมและชวเลข
๔. สำนักกรรมธิการ ๓

โดยสำนักที่เป็นเจ้าภาพหลักทั้ง ๑๐ สำนัก ได้ร่วมดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ตามกระบวนการจัดการความรู้ โดยร่วมมือกับคณะกรรมการและคณะทำงานจัดการความรู้ และมีการประชุมคณะกรรมการจัดการความรู้ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๑ เพื่อหารือในแนวทางการทำงานระหว่างกัน จำนวน ๔ ครั้ง ดังนี้

- | | |
|--------------------|-----------------------------------|
| ๑. ครั้งที่ ๑/๒๕๕๑ | วันศุกร์ที่ ๗ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๕๑ |
| ๒. ครั้งที่ ๒/๒๕๕๑ | วันจันทร์ที่ ๒๔ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๕๑ |
| ๓. ครั้งที่ ๓/๒๕๕๑ | วันจันทร์ที่ ๗ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๑ |
| ๔. ครั้งที่ ๔/๒๕๕๑ | วันจันทร์ที่ ๒๓ กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๑ |

ทั้งนี้ สามารถแสดงรายละเอียดของรายงานผลการดำเนินงานเปรียบเทียบกับแผนปฏิบัติการการจัดการความรู้ ดังนี้

แบบรายงานผลตามแผนดำเนินงาน

สำหรับการจัดทำข้อมูลวิชาการ

จำนวน ๔ ด้าน

ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๑ รอบ ๑๒ เดือน

คณะกรรมการจัดการความรู้ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

คณะทำงานจัดการความรู้ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

แบบรายงานผลตามแผนการดำเนินงานสำหรับการจัดทำข้อมูลวิชาการ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๑ รอบ ๑๒ เดือน

ลำดับ	กิจกรรม	สิ่งที่ได้ดำเนินการในรอบ ๑๒ เดือน	ตัวชี้วัด	เครื่องมือและอุปกรณ์	งบประมาณ (บาท)	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
กระบวนการจัดการความรู้ (KM Management Process)							
๑	การปั่งชี้ความรู้ (Knowledge Identification)						
	<p>กิจกรรมหลัก</p> <ul style="list-style-type: none"> - การระบุปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินงานเกี่ยวกับ KM ปี พ.ศ. ๒๕๕๐ และข้อเสนอแนะเพื่อจัดทำ KM ปี พ.ศ. ๒๕๕๑ - การทบทวนแผนปฏิบัติการ KM ปี พ.ศ. ๒๕๕๐ - การพิจารณาคัดเลือกความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน เลขาธิการวุฒิสภา ที่จะนำมาจัดทำในปี พ.ศ. ๒๕๕๑ - การจัดทำร่างแผนปฏิบัติการจัดการความรู้ ของสำนักงาน เลขาธิการวุฒิสภา ในปี พ.ศ. ๒๕๕๑ 	<p>คณะทำงานจัดการความรู้ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (๑/๒๕๕๑)</p> <ul style="list-style-type: none"> - จัดทำสรุปผลการดำเนินงานด้าน KM ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๐ - จัดเตรียมข้อมูล KM ที่จะต้องจัดทำประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๑ - นำเสนอรูปแบบและแนวทางการคัดเลือกองค์ความรู้ที่จะนำมาจัดทำในปี พ.ศ. ๒๕๕๑ <p>คณะกรรมการจัดการความรู้ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (๑/๒๕๕๑)</p> <ul style="list-style-type: none"> - พิจารณาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน KM ในปี พ.ศ. ๒๕๕๐ และข้อเสนอแนะในการจัดทำ KM ในปี พ.ศ. ๒๕๕๑ - ระดมความคิดเห็นเพื่อพิจารณากระบวนการรวบรวม คัดเลือก และปั่งชี้ความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ที่จะนำมาจัดทำ KM ในปี พ.ศ. ๒๕๕๑ <p>หลังจากประชุมคณะกรรมการฯ ครั้งที่ ๑/๒๕๕๑</p> <ul style="list-style-type: none"> - แจ้งสำนักต่าง ๆ เพื่อเสนอองค์ความรู้ที่แต่ละสำนักประสงค์จะจัดทำในปีพ.ศ. ๒๕๕๑ - ประมวลผลแบบระบุและคัดเลือกองค์ความรู้ของสำนักต่าง ๆ 	<ul style="list-style-type: none"> - รายงานผลการดำเนินการจัดการความรู้ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๐ รวมถึงปัญหา / อุปสรรคและข้อเสนอแนะ จำนวน ๑ ฉบับ - องค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาที่ถูกเลือกขึ้นมาจัดทำจำนวน ๒ องค์ความรู้ - ร่างแผนปฏิบัติการจัดการความรู้ ของสำนักงานฯ พ.ศ. ๒๕๕๑ จำนวน ๑ ฉบับ 	<p>แบบรวบรวม ความคิดเห็น</p> <p>แบบฟอร์มระบุและ คัดเลือกองค์ความรู้</p>	-	คณะทำงาน คณะกรรมการ	

ลำดับ	กิจกรรม	สิ่งที่ได้ดำเนินการในรอบ ๑๒ เดือน	ตัวชี้วัด	เครื่องมือและอุปกรณ์	งบประมาณ (บาท)	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
		<p>คณะทำงานจัดการความรู้ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (๒/๒๕๕๑)</p> <ul style="list-style-type: none"> - รวบรวมความรู้ที่ได้มาจากสำนักต่าง ๆ - จัดทำแบบฟอร์มเพื่อคัดเลือกองค์ความรู้ จำนวน ๒ เรื่อง - ยกร่างแผนปฏิบัติการการจัดการความรู้ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๑ - จัดทำรายงานผลต่อที่ปรึกษาฯ รอบ ๖ เดือน <p>คณะกรรมการจัดการความรู้ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (๒/๒๕๕๑)</p> <ul style="list-style-type: none"> - พิจารณาคัดเลือกความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา จำนวน ๒ เรื่อง - พิจารณา (ร่าง) แผนปฏิบัติการการจัดการความรู้ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๑ - พิจารณารายงานผลต่อที่ปรึกษารอบ ๖ เดือน <p>หลังจากประชุมคณะกรรมการฯ ครั้งที่ ๒/๒๕๕๑</p> <ul style="list-style-type: none"> - รายงานผลต่อที่ปรึกษารอบ ๖ เดือน ในระบบรายงานผลฯ 					
๒	การสร้าง-แสวงหาความรู้ (Knowledge Creation & Acquisition)						
	<p>กิจกรรมหลัก</p> <ul style="list-style-type: none"> - รวบรวมและจัดทำบัญชีรายชื่อความรู้ที่มีอยู่ และความรู้ที่จำเป็นต้องใช้ในแต่ละด้าน - จัดหมวดหมู่ความรู้ - จัดทำรายชื่อผู้เชี่ยวชาญ (Guru List) แต่ละด้านของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา - จัดกิจกรรมสกัดความรู้ในหมู่ผู้เชี่ยวชาญ 	<p>คณะทำงานจัดการความรู้ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (๓/๒๕๕๑)</p> <ul style="list-style-type: none"> - ประสานเจ้าภาพหลักเพื่อจัดทำบัญชีรายชื่อผู้เชี่ยวชาญ (Guru List) ในการจัดทำข้อมูลวิชาการ - ยกร่าง บัญชีรายชื่อผู้เชี่ยวชาญ (Guru List) โดยฝ่ายเลขานุการ - รวบรวมผู้ประสาน KM ของเจ้าภาพหลักเพื่อหารือ และทำความเข้าใจในแนวทางการจัดการความรู้ ในปี พ.ศ. ๒๕๕๑ - เชิญประชุมร่วมกัน ในวันจันทร์ที่ ๗ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๑ เวลา ๑๓.๓๐ นาฬิกา 	<ul style="list-style-type: none"> - บัญชีรายชื่อความรู้ทั้ง ๔ ด้าน จำนวน ๑ บัญชี - บัญชีรายชื่อความรู้ที่จัดหมวดหมู่แล้ว ๔ ฉบับ - บัญชีรายชื่อผู้เชี่ยวชาญแต่ละด้านของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา จำนวน ๑ บัญชี - ชุดกิจกรรมสกัดความรู้ในเรื่องการจัดทำข้อมูลวิชาการ จำนวน ๒ กิจกรรม 	แบบรวบรวมองค์ความรู้และชุดกิจกรรม	-	เจ้าภาพหลัก คณะทำงาน คณะกรรมการ	

ลำดับ	กิจกรรม	สิ่งที่ได้ดำเนินการในรอบ ๑๒ เดือน	ตัวชี้วัด	เครื่องมือและอุปกรณ์	งบประมาณ (บาท)	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
		<ul style="list-style-type: none"> - จัดกิจกรรมสกัดความรู้ที่นอกเหนือจาก ๒ ความรู้ที่เลือกมาจัดทำในปี พ.ศ. ๒๕๕๑ คือ ดำเนินการจัดการเสวนา ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> (๑) เรื่อง การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างไรให้ไม่ขัดต่อกฎหมาย (๒) เรื่อง เล่าเรื่องเมืองอีเหนาจากโครงการแลกเปลี่ยน - ยกร่างกิจกรรม <ul style="list-style-type: none"> ๑. กิจกรรมสร้าง-แสวงหา (สกัด) ความรู้ ๒. กิจกรรมแบ่งปันความรู้ ๓. กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และชี้แจงให้สำนักที่เป็นเจ้าภาพหลักดำเนินการจัดกิจกรรมหลักในทุก ๆ ขั้นตอนโดยกำหนดผลผลิตที่จะได้จากการทำกิจกรรม - จัดทำรายงานผลต่อที่ปรึกษาฯ รอบ ๔ เดือน <p style="color: blue; font-weight: bold;">คณะกรรมการจัดการความรู้ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (๓/๒๕๕๑)</p> <ul style="list-style-type: none"> - รับทราบแนวทางการจัดกิจกรรมทั้ง ๓ กิจกรรมที่คณะทำงานยกร่างขึ้น - พิจารณารายงานผลต่อที่ปรึกษารอบ ๔ เดือน <p style="color: blue; font-weight: bold;">หลังจากประชุมคณะกรรมการฯ ครั้งที่ ๓/๒๕๕๑</p> <ul style="list-style-type: none"> - รายงานผลต่อที่ปรึกษารอบ ๔ เดือน ในระบบรายงานผลฯ - ดำเนินกิจกรรมการสร้างและแสวงหาความรู้ มีรายละเอียด ดังนี้ <p style="color: magenta; font-weight: bold;">๑. ด้านการตราพระราชบัญญัติ</p> <p style="color: magenta;">ผู้รับผิดชอบหลัก คือ สำนักการประชุม</p> <p style="color: magenta;">เทคนิคที่นำมาจัดทำ คือ เทคนิคในการตรวจสอบความถูกต้องของร่างพระราชบัญญัติ</p> <p style="color: magenta;">(VDO Clip เล่าเรื่อง) โดย</p> <p style="color: magenta;">นายสราวุธ สุธราพันธ์ (ผู้อำนวยการกลุ่มงานนิติ สำนักการประชุม)</p> <p style="color: magenta; font-weight: bold;">๒. ด้านการควบคุมการบริหารราชการแผ่นดิน</p> <p style="color: magenta;">ผู้รับผิดชอบหลัก คือ สำนักกรรมการธิการ ๑-๒ และ สำนักวิชาการ</p>					

ลำดับ	กิจกรรม	สิ่งที่ได้ดำเนินการในรอบ ๑๒ เดือน	ตัวชี้วัด	เครื่องมือและอุปกรณ์	งบประมาณ (บาท)	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
		<p>เทคนิคที่นำมาจัดทำ คือ</p> <p>คู่มือการปฏิบัติ / เทคนิคในการประชุมคณะกรรมการของ เจ้าหน้าที่ฝ่ายเลขานุการประจำคณะกรรมาธิการ <i>(สำนักกรรมาธิการ ๑-๒)</i></p> <p>เทคนิคการปฏิบัติงานด้านการติดตามและประมวลผลงานของ วุฒิสภา <i>(สำนักวิชาการ)</i></p> <p>๓. ด้านการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ</p> <p>ผู้รับผิดชอบหลัก คือ สำนักกำกับและตรวจสอบ</p> <p>เทคนิคที่นำมาจัดทำ คือ เทคนิคสู่ความสำเร็จในการตรวจสอบ อำนาจรัฐ</p> <p>สื่อ ในการถ่ายทอดเทคนิคที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน <i>(VDO Clip เล่าเรื่อง)</i></p> <p>นางจิราภา ทรัพย์สาร (ผู้อำนวยการสำนักกำกับและตรวจสอบ)</p> <p>นายจรัส ทองนุ่น (วิทยากร ๗๖ กลุ่มงานถอดถอนและตรวจสอบ สำนักกำกับและตรวจสอบ)</p> <p>พลตำรวจโท ทวี ทิพย์รัตน์ (อดีตผู้บัญชาการตำรวจนครบาล)</p> <p>๔. ด้านการต่างประเทศ</p> <p>ผู้รับผิดชอบหลัก คือ สำนักภาษาต่างประเทศ</p> <p>เทคนิคที่นำมาจัดทำ คือ เทคนิคการปฏิบัติหน้าที่ล่ามและแปล</p> <p>สื่อ ในการถ่ายทอดเทคนิคที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน <i>(VDO Clip เล่าเรื่อง)</i></p> <p>นายสุพจ หุตายน (ผู้อำนวยการกลุ่มงานภาษาอังกฤษ สำนักภาษาต่างประเทศ)</p> <p>นางสุวรรณี หุตายน (ผู้อำนวยการกลุ่มงานภาษาจีนและภาษาอื่น สำนักภาษาต่างประเทศ)</p> <p>นางวรวิมล รัตนมาลี (ผู้อำนวยการกลุ่มงานภาษาฝรั่งเศส รัสเซีย อิตาลี สำนักภาษาต่างประเทศ)</p>					

ลำดับ	กิจกรรม	สิ่งที่ได้ดำเนินการในรอบ ๑๒ เดือน	ตัวชี้วัด	เครื่องมือและอุปกรณ์	งบประมาณ (บาท)	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
กระบวนการจัดการความรู้ (KM Management Process)							
๓	การจัดความรู้ให้เป็นระบบ (Knowledge Organization)						
	กิจกรรมหลัก <ul style="list-style-type: none"> - ระดมความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญในการจัดหมวดหมู่ความรู้ - เตรียมระบบและฐานข้อมูลเพื่อรองรับหมวดหมู่ความรู้ ๑. ระบบเอกสาร ๒. ระบบอิเล็กทรอนิกส์	<ul style="list-style-type: none"> - การจัดความรู้ให้เป็นหมวดหมู่เป็นหน้าที่ของสำนักที่เป็นเจ้าภาพหลักในการจัดทำองค์ความรู้ - ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศฯ ได้จัดเตรียม Web Page - ฝ่ายงานห้องสมุดได้จัดเตรียมสถานที่สำหรับทำ KM Corner 	<ul style="list-style-type: none"> - หมวดหมู่ (ชุดความรู้) จำนวน ๔ ด้าน - ระบบที่นำความรู้มาจัดเป็นหมวดหมู่ จำนวน ๒ ระบบ 	การประชุมแลกเปลี่ยน ความคิดเห็น	-	เจ้าภาพหลัก คณะทำงาน คณะกรรมการ	
๔	การประมวลผลและกลั่นกรองความรู้ (K Codification & Refinement)						
	กิจกรรมหลัก <ul style="list-style-type: none"> - รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบองค์ความรู้ที่ได้จัดทำ - ทดลองใช้กับกลุ่มเป้าหมายที่ต้องใช้คู่มือการจัดทำข้อมูลวิชาการ 	<ul style="list-style-type: none"> - หลังจากกิจกรรมการสกัดความรู้เสร็จสิ้น สำนักที่เป็นเจ้าภาพหลักได้จัดทำเทคนิคการปฏิบัติงานที่เป็น Practical Knowledge รายละเอียด ดังนี้ ๑. สำนักการประชุม (ด้านการตราพระราชบัญญัติ) เทคนิคในการตรวจสอบความถูกต้องของร่างพระราชบัญญัติ ๒. สำนักกรมการ ๑-๒ (ด้านการควบคุมการบริหารราชการ) คู่มือการปฏิบัติ / เทคนิคในการประชุมคณะกรรมการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายเลขานุการประจำคณะกรรมการ ๓. สำนักวิชาการ (ด้านการควบคุมการบริหารราชการแผ่นดิน) เทคนิคการปฏิบัติงานด้านการติดตามและประมวลผลงานของวุฒิสภา ๔. สำนักกำกับและตรวจสอบ (ด้านการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ) เทคนิคสู่ความสำเร็จในการตรวจสอบอำนาจรัฐ ๕. สำนักภาษาต่างประเทศ (ด้านการต่างประเทศ) เทคนิคการปฏิบัติหน้าที่ล่ามและแปล <ul style="list-style-type: none"> - สำนักเจ้าภาพหลักจะเป็นผู้ทดลองใช้กับกลุ่มเป้าหมาย ก่อนนำเสนอฝ่ายเลขานุการฯ และสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 	<ul style="list-style-type: none"> - ฐานข้อมูล จำนวน ๑ ฐาน ๔ ด้าน - คู่มือการจัดทำข้อมูลวิชาการ จำนวน ๑ เล่ม ๔ ด้าน - กลุ่มเป้าหมายมีความเข้าใจในคู่มือและสามารถนำไปใช้ปฏิบัติงานได้จริง ไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๗๕ 	การประชุมแลกเปลี่ยน ความคิดเห็น	-	เจ้าภาพหลัก คณะทำงาน คณะกรรมการ	

ลำดับ	กิจกรรม	สิ่งที่ได้ดำเนินการในรอบ ๑๒ เดือน	ตัวชี้วัด	เครื่องมือและอุปกรณ์	งบประมาณ (บาท)	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
กระบวนการจัดการความรู้ (KM Management Process)							
๔	การเข้าถึงความรู้ (Knowledge Access)						
	กิจกรรมหลัก - จัดทำระบบและฐานข้อมูลเพื่อรองรับหมวดหมู่ความรู้ ๑. จัดทำมุม KM Corner ๒. จัดทำ Weppage - ทดลองใช้กับกลุ่มเป้าหมายที่ต้องใช้ระบบและฐานข้อมูลฯ	- สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จัดทำ Webpage www.senate.go.th/km/km_2551 - กลุ่มงานห้องสมุด สำนักวิชาการ จัดทำ KM Corner ณ ห้องสมุดสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ชั้น ๑๔ อาคารสุบรรพตติ	- ระบบที่นำความรู้จัดเป็นหมวดหมู่ จำนวน ๒ ระบบ - กลุ่มเป้าหมายสามารถเข้าถึงฐานข้อมูล และนำไปใช้ประโยชน์ได้ ไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๗๕	การประชุมแลกเปลี่ยน ความคิดเห็น	-	เจ้าภาพหลัก คณะทำงาน คณะกรรมการ	
๖	การแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing)						
	กิจกรรมหลัก กำหนดช่องทางในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ - ช่องทางแบบทางเดียว (One Way Channel) ๑. เอกสารเผยแพร่ (Leaflet) ๒. คู่มือการปฏิบัติงาน (Manual) ๓. นิตรรศการหรือบอร์ดประชาสัมพันธ์ (ข่าวคราว) (PR Board) ๔. มุมความรู้ (ถาวร) (KM Corner) - ช่องทางแบบสองทาง (Two Way Channel) ๑. จัดเวทีอภิปราย (Forum) ๒. จัดกิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ (CoP) ๓. ระบบพี่เลี้ยงสอนงาน (Mentoring System) (Optional)	- จัดทำเอกสารเผยแพร่ (Leaflet) เพื่อแจกจ่ายให้กับบุคลากร ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาที่สนใจ - นารายงานทางวิชาการของสำนักที่เป็นเจ้าภาพด้านการจัดทำ ข้อมูลวิชาการทั้ง ๕ สำนัก มาเผยแพร่ที่มุมความรู้ (KM Corner) และเว็บไซต์ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ที่ www.senate.go.th/km/km_2551 - นำเทคนิค / คู่มือการปฏิบัติงาน (Tips) ที่ได้มาจาก การทำกิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ (CoP: Community of Practice) มาเผยแพร่ที่มุมความรู้ (KM Corner) และเว็บไซต์ของ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา www.senate.go.th/km/km_2551 - จัดทำบอร์ดประชาสัมพันธ์ (PR Board) เพื่อเผยแพร่องค์ความรู้ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๑ - จัด "มุมความรู้ (KM Corner)" เพื่อเป็นมุมความรู้ถาวรที่จะช่วย แบ่งปันความรู้ให้กับบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ที่เกี่ยวข้องและสนใจ	- เอกสารเผยแพร่ จำนวน ๒ เรื่อง - คู่มือปฏิบัติงาน จำนวน ๒ เล่ม - การจัดนิทรรศการหรือบอร์ดประชาสัมพันธ์ จำนวน ๑ ครั้ง - มุมความรู้ จำนวน ๑ แห่ง - กิจกรรมเวทีอภิปราย (Forum) จำนวน ๑ ครั้ง - กิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ (CoP) จำนวน ๒ ครั้ง - ระบบพี่เลี้ยงสอนงาน (Mentoring System) (Optional)	วัสดุอุปกรณ์สำนักงาน สถานที่จัดกิจกรรม	-	เจ้าภาพหลัก คณะทำงาน คณะกรรมการ	

ลำดับ	กิจกรรม	สิ่งที่ได้ดำเนินการในรอบ ๑๒ เดือน	ตัวชี้วัด	เครื่องมือและอุปกรณ์	งบประมาณ (บาท)	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
กระบวนการจัดการความรู้ (KM Management Process)							
๗	การเรียนรู้ (Learning)						
	กิจกรรมหลัก (KM Day) - ระหว่างผู้เชี่ยวชาญ - ระหว่างบุคลากรที่จำเป็นต้องใช้ความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงาน - ระหว่างบุคลากรทั้งหมดในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	- ดำเนินการจัดการเสวนา เพื่อเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีโอกาสแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้ ๑. มองอนาคต... ผ่านอดีต ตอน ... เล่าขานตำนานวุฒิสภา ปี ๒๕๑๒-๒๕๕๑ การเสวนา เรื่อง บอกเล่าเรื่องราววุฒิสภา และสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาจากความทรงจำ โดยเชิญผู้ที่เกษียณอายุราชการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๑ มาเล่าเรื่องราวและประสบการณ์ ๒. การเสวนา เพื่อเล่าเรื่องและสรุปเทคนิคที่ใช้ในการปฏิบัติงานสำหรับองค์ความรู้เกี่ยวกับการจัดทำข้อมูลวิชาการ ๓. การประกวดเรื่องเล่าในโครงการประกวดเรื่องเล่าจากประสบการณ์หัวข้อ “ประสบการณ์ประทับใจ” สำหรับองค์ความรู้เกี่ยวกับระบบลูกค้าสัมพันธ์ จัดทำมุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ www.senate.go.th/km/km_2551 (ในอนาคตอาจจะมีการปรับเปลี่ยนเป็น Blog เพื่อฝากเรื่องราวและถ่ายทอดนันทาสาระความรู้เอาไว้) คณะกรรมการจัดการความรู้ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (๔/๒๕๕๑) - จัดทำรายงานผลต่อที่ปรึกษาฯ รอบ ๑๒ เดือน - จัดทำรายงานสัมฤทธิ์ผลฯ เพื่อนำเรียนเลขาธิการวุฒิสภา คณะกรรมการจัดการความรู้ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (๔/๒๕๕๑) - พิจารณารายงานผลต่อที่ปรึกษารอบ ๑๒ เดือน - พิจารณารายงานสัมฤทธิ์ผลฯ เพื่อนำเรียนเลขาธิการวุฒิสภา	- กิจกรรมระหว่างผู้เชี่ยวชาญ จำนวน ๑ กิจกรรม - กิจกรรมบุคลากรที่จำเป็นต้องใช้ความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงาน จำนวน ๑ กิจกรรม - กิจกรรมระหว่างบุคลากรทั้งหมดในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา จำนวน ๑ กิจกรรม	วัสดุอุปกรณ์สำนักงานฯ สถานที่จัดกิจกรรม		เจ้าภาพหลัก คณะทำงาน คณะกรรมการ	

ลำดับ	กิจกรรม	สิ่งที่ได้ดำเนินการในรอบ ๑๒ เดือน	ตัวชี้วัด	เครื่องมือและอุปกรณ์	งบประมาณ (บาท)	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
	<p>รอบ ๑๒ เดือน</p> <ul style="list-style-type: none"> - คณะทำงานจัดการความรู้ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาจัดเตรียมรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการจัดการความรู้ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๑ รอบ ๑๒ เดือน - หัวหน้าคณะทำงานจัดการความรู้ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา รายงานผลต่อคณะกรรมการจัดการความรู้ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาเพื่อขอความเห็นชอบต่อกรรณการที่ปรึกษา - คณะทำงานจัดการความรู้ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาส่งรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการจัดการความรู้ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๑ รอบ ๑๒ เดือน แก่ที่ปรึกษา <p>(รายงานสรุปผลดำเนินงานด้านการจัดการความรู้ตามแผนปฏิบัติการจัดการความรู้ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๑)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - คณะทำงานจัดการความรู้ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาจัดเตรียมรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการจัดการความรู้ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๑ รอบ ๑๒ เดือน - หัวหน้าคณะทำงานจัดการความรู้ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา รายงานผลต่อคณะกรรมการจัดการความรู้ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เพื่อให้เห็นชอบต่อกรรณการที่ปรึกษา - คณะทำงานจัดการความรู้ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาส่งรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการจัดการความรู้ ประจำปี ๒๕๕๑ รอบ ๑๒ เดือน แก่ที่ปรึกษา - คณะทำงานจัดการความรู้ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาจัดทำรายงานสัมฤทธิ์ผลฯ เพื่อนำเรียนเลขาธิการวุฒิสภา 	<ul style="list-style-type: none"> - รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการจัดการความรู้ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๑ รอบ ๑๒ เดือน จำนวน ๑ ฉบับ 	วัสดุอุปกรณ์สำนักงาน	-	คณะทำงาน	

แบบรายงานผลตามแผนดำเนินงาน
สำหรับการจัดทำระบบลูกค้าสัมพันธ์
(Customers Relation Management)
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๑ รอบ ๑๒ เดือน

คณะกรรมการจัดการความรู้ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
คณะทำงานจัดการความรู้ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

แบบรายงานผลตามแผนดำเนินงานสำหรับการจัดทำระบบลูกค้าสัมพันธ์ (Customers Relation Management) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๑ รอบ ๑๒ เดือน

ลำดับ	กิจกรรม	สิ่งที่ได้ดำเนินการในรอบ ๑๒ เดือน	ตัวชี้วัด	เครื่องมือและอุปกรณ์	งบประมาณ (บาท)	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
กระบวนการจัดการความรู้ (KM Management Process)							
๑	การบ่งชี้ความรู้ (Knowledge Identification)						
	<p>กิจกรรมหลัก</p> <ul style="list-style-type: none"> - การระบุปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินงานเกี่ยวกับ KM ปี พ.ศ. ๒๕๕๐ และข้อเสนอแนะเพื่อจัดทำ KM ปี พ.ศ. ๒๕๕๑ - การทบทวนแผนปฏิบัติการ KM ปี พ.ศ. ๒๕๕๐ - การพิจารณาคัดเลือกความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน เลขาธิการวุฒิสภา ที่จะนำมาจัดทำในปี พ.ศ. ๒๕๕๑ - การจัดทำร่างแผนปฏิบัติการการจัดการความรู้ ของสำนักงาน เลขาธิการวุฒิสภา ในปี พ.ศ. ๒๕๕๑ 	<p>คณะทำงานจัดการความรู้ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (๑/๒๕๕๑)</p> <ul style="list-style-type: none"> - จัดทำสรุปผลการดำเนินงานด้าน KM ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๐ - จัดเตรียมข้อมูล KM ที่จะต้องจัดทำประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๑ - นำเสนอรูปแบบและแนวทางการคัดเลือกองค์ความรู้ที่จะนำมาจัดทำในปี พ.ศ. ๒๕๕๑ <p>คณะกรรมการจัดการความรู้ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (๑/๒๕๕๑)</p> <ul style="list-style-type: none"> - พิจารณาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน KM ในปี พ.ศ. ๒๕๕๐ และข้อเสนอแนะในการจัดทำ KM ในปี พ.ศ. ๒๕๕๑ - ระดมความคิดเห็นเพื่อพิจารณากระบวนการรวบรวม คัดเลือก และบ่งชี้ความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ที่จะนำมาจัดทำ KM ในปี พ.ศ. ๒๕๕๑ <p>หลังจากประชุมคณะกรรมการฯ ครั้งที่ ๑/๒๕๕๑</p> <ul style="list-style-type: none"> - แจ้งสำนักต่าง ๆ เพื่อเสนอองค์ความรู้ที่แต่ละสำนักประสงค์จะจัดทำในปีพ.ศ. ๒๕๕๑ - ประมวลผลแบบระบุและคัดเลือกองค์ความรู้ของสำนักต่าง ๆ 	<ul style="list-style-type: none"> - รายงานผลการดำเนินงานการจัดการความรู้ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๐ รวมถึงปัญหา / อุปสรรคและข้อเสนอแนะ จำนวน ๑ ฉบับ - องค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาที่ถูกเลือกขึ้นมา จัดทำจำนวน ๒ องค์ความรู้ - ร่างแผนปฏิบัติการการจัดการความรู้ ของสำนักงานฯ พ.ศ. ๒๕๕๑ จำนวน ๑ ฉบับ 	<p>แบบรวบรวม ความคิดเห็น</p> <p>แบบฟอร์มระบุและ คัดเลือกองค์ความรู้</p>	-	คณะทำงาน คณะกรรมการ	

ลำดับ	กิจกรรม	สิ่งที่ได้ดำเนินการในรอบ ๑๒ เดือน	ตัวชี้วัด	เครื่องมือและอุปกรณ์	งบประมาณ (บาท)	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
		<p>คณะทำงานจัดการความรู้ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (๒/๒๕๕๑)</p> <ul style="list-style-type: none"> - รวบรวมความรู้ที่ได้มาจากสำนักต่าง ๆ - จัดทำแบบฟอร์มเพื่อคัดเลือกองค์ความรู้ จำนวน ๒ เรื่อง - ยกร่างแผนปฏิบัติการจัดการความรู้ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๑ - จัดทำรายงานผลต่อที่ปรึกษาฯ รอบ ๖ เดือน <p>คณะกรรมการจัดการความรู้ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (๒/๒๕๕๑)</p> <ul style="list-style-type: none"> - พิจารณาคัดเลือกความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา จำนวน ๒ เรื่อง - พิจารณา (ร่าง) แผนปฏิบัติการจัดการความรู้ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๑ - พิจารณารายงานผลต่อที่ปรึกษาฯ รอบ ๖ เดือน <p>หลังจากประชุมคณะกรรมการฯ ครั้งที่ ๒/๒๕๕๑</p> <ul style="list-style-type: none"> - รายงานผลต่อที่ปรึกษาฯ รอบ ๖ เดือน ในระบบรายงานผลฯ 					
๒	การสร้างแสวงหาความรู้ (Knowledge Creation & Acquisition)						
	<p>กิจกรรมหลัก</p> <ul style="list-style-type: none"> - สำรวจ รวบรวม และจัดเก็บข้อมูลการให้บริการของสำนักฯ - วิเคราะห์ความพึงพอใจของสมาชิกวุฒิสภาต่อการให้บริการของสนง. - เผยแพร่ข้อมูลความพึงพอใจของสมาชิกวุฒิสภากับการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาแก่บุคลากรภายในสำนักงานฯ. ๑. ข้อมูลส่วนที่สมาชิกวุฒิสภาพึงพอใจ ๒. ข้อมูลส่วนที่สมาชิกวุฒิสภาเห็นว่าควรปรับปรุง - จัดทำรายชื่อบุคคล / องค์กรที่มีความเชี่ยวชาญด้าน CRM (Guru List) - จัดกิจกรรมสกัดความรู้จากบุคคล / องค์กรที่มีความเชี่ยวชาญด้าน CRM 	<p>คณะทำงานจัดการความรู้ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (๑/๒๕๕๑)</p> <ul style="list-style-type: none"> - รวบรวมผู้ประสาน KM ของเจ้าภาพหลักเพื่อหารือและหาความเข้าใจในแนวทางการจัดการความรู้ ในปี พ.ศ. ๒๕๕๑ - เชิญประชุมร่วมกัน ในวันจันทร์ที่ ๗ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๑ เวลา ๑๓.๓๐ นาฬิกา - จัดกิจกรรมสกัดความรู้อื่นที่นอกเหนือจาก ๒ ความรู้ที่เลือกมาจัดทำในปี พ.ศ. ๒๕๕๑ คือ ดำเนินการจัดการเสวนา ดังนี้ (๑) เรื่อง การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างไรให้ไม่ขัดต่อกฎหมาย (๒) เรื่อง เล่าเรื่องเมืองอิเหนาจากโครงการแลกเปลี่ยน 	<ul style="list-style-type: none"> - รายงานข้อมูลการให้บริการของสำนักฯ จำนวน ๑ ฉบับ - แบบสอบถามความพึงพอใจ จำนวน ๑ ชุด - ร้อยละ ๘๐ ของสำนักฯ ที่เกี่ยวข้องรับทราบข้อมูลความพึงพอใจของสมาชิกวุฒิสภาฯ - บัญชีรายชื่อบุคคล / องค์กรที่มีความเชี่ยวชาญด้าน CRM จำนวน ๑ บัญชี - ชุดกิจกรรมสกัดความรู้ในเรื่อง CRM จำนวน ๑ กิจกรรม 	<p>แบบรวบรวม องค์ความรู้ และชุดกิจกรรม</p>	-	เจ้าภาพหลัก คณะทำงาน คณะกรรมการ	

ลำดับ	กิจกรรม	สิ่งที่ได้ดำเนินการในรอบ ๑๒ เดือน	ตัวชี้วัด	เครื่องมือและอุปกรณ์	งบประมาณ (บาท)	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
		<p>- ยกร่างกิจกรรม</p> <p>๑. กิจกรรมสร้าง-แสวงหา (สกัด) ความรู้</p> <p>๒. กิจกรรมแบ่งปันความรู้</p> <p>๓. กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้</p> <p>และชี้แจงให้สำนักที่เป็นเจ้าภาพหลักดำเนินการจัดกิจกรรมหลัก</p> <p>ในทุก ๆ ขั้นตอนโดยกำหนดผลผลิตที่จะได้จากการทำกิจกรรม</p> <p>- จัดทำรายงานผลต่อที่ปรึกษา รอบ ๙ เดือน</p> <p>คณะกรรมการจัดการความรู้ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (๓/๒๕๕๑)</p> <p>- รับทราบแนวทางการจัดกิจกรรมทั้ง ๓ กิจกรรมที่คณะทำงานยกร่างขึ้น</p> <p>- พิจารณารายงานผลต่อที่ปรึกษารอบ ๙ เดือน</p> <p>หลังจากประชุมคณะกรรมการฯ ครั้งที่ ๓/๒๕๕๑</p> <p>- รายงานผลต่อที่ปรึกษารอบ ๙ เดือน ในระบบรายงานผลฯ</p> <p>- ดำเนินกิจกรรมการสร้างและแสวงหาความรู้ รายละเอียด ดังนี้</p> <p>๑. เชิญวิทยากรมาให้ความรู้</p> <p>หัวข้อ “การให้บริการอย่างมืออาชีพ”</p> <p>อ.ดร. จุฑามาศ แก้วพิจิตร</p> <p>วันอังคารที่ ๒ กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๑</p> <p>เวลา ๐๙.๐๐-๑๖.๐๐ นาฬิกา</p> <p>ณ ห้องประชุม ๒๗๐๒ ชั้น ๒๗ อาคารสุขประพฤติ</p> <p>๒. การศึกษาดูงาน</p> <p>หัวข้อ “การบริหารระบบลูกค้าสัมพันธ์”</p> <p>วันจันทร์ที่ ๘ กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๑</p> <p>เวลา ๑๓.๐๐-๑๖.๐๐ นาฬิกา</p> <p>ณ สำนักงานส่งเสริมความพึงพอใจลูกค้า (CS Promotion Office)</p> <p>บริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด</p>					

ลำดับ	กิจกรรม	สิ่งที่ได้ดำเนินการในรอบ ๑๒ เดือน	ตัวชี้วัด	เครื่องมือและอุปกรณ์	งบประมาณ (บาท)	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
		<p>๓. สกัดความรู้จากบุคลากรสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา โครงการประกวดเรื่องเล่าจากประสบการณ์หัวข้อ “ประสบการณ์ประทับใจ บริการเป็นมิตรประทับใจ”</p> <p>๔. สกัดความรู้จากสำนักฯ ที่มีความเกี่ยวข้องกับการให้บริการ ในรูปแบบต่าง ๆ จัดกิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice)</p> <p>๑. สำนักงานประธานวุฒิสภา “เทคนิคการรับรอง/อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อและ แขกของประธานวุฒิสภาและรองประธานวุฒิสภา” สื่อในการถ่ายทอดเทคนิคที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน (VDO Clip เล่าเรื่อง) โดย นางสาวภาภรณ์ ใจสัจจะ (ผู้อำนวยการสำนักงานประธานวุฒิสภา)</p> <p>๒. สำนักประชาสัมพันธ์ “การทำงานอย่างไรให้เป็นสุขและทำให้เกิดความพึงพอใจต่อ ผู้ใช้บริการ”</p> <p>๓. สำนักรายงานการประชุมและชวเลข “เทคนิคการขอใช้บริการด้านรายงานการประชุม” สื่อในการถ่ายทอดเทคนิคที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน (VDO Clip เล่าเรื่อง) โดย นางชุตีพร ณ ลำพูน (ผู้อำนวยการสำนักรายงานการประชุม และชวเลข)</p> <p>๔. สำนักกรรมการ ๓ “คู่มือการรับโทรศัพท์ ณ ศูนย์ประสานงานข้อมูลด้านกรรมการ” การจำลองสถานการณ์การปฏิบัติงาน ณ ศูนย์ประสานงาน ข้อมูลด้านกรรมการ (Simulation) โดย ข้าราชการสำนักกรรมการ ๑, ๒ และ ๓</p>					

ลำดับ	กิจกรรม	สิ่งที่ได้ดำเนินการในรอบ ๑๒ เดือน	ตัวชี้วัด	เครื่องมือและอุปกรณ์	งบประมาณ (บาท)	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
กระบวนการจัดการความรู้ (KM Management Process)							
๓	การจัดความรู้ให้เป็นระบบ (Knowledge Organization)						
	กิจกรรมหลัก <ul style="list-style-type: none"> - ระดมความคิดเห็นของสำนักฯ เจ้าภาพร่วมกับคณะทำงาน เพื่อจัดหมวดหมู่ความรู้เรื่อง CRM ให้เป็นระบบ - เตรียมระบบเพื่อรองรับหมวดหมู่ความรู้ <ol style="list-style-type: none"> ๑. ระบบเอกสาร ๒. ระบบอิเล็กทรอนิกส์ 	<ul style="list-style-type: none"> - การจัดความรู้ให้เป็นหมวดหมู่เป็นหน้าที่ของสำนักที่เป็นเจ้าภาพหลัก ในการจัดท่างค์ความรู้ - ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศฯ ได้จัดเตรียม Web Page - ฝ่ายงานห้องสมุดได้จัดเตรียมสถานที่สำหรับทำ KM Corner 	<ul style="list-style-type: none"> - หมวดหมู่ (ชุดความรู้) จำนวน ๑ ชุด - ระบบที่นำความรู้จัดเป็นหมวดหมู่ จำนวน ๒ ระบบ 	การประชุมแลกเปลี่ยน ความคิดเห็น	-	เจ้าภาพหลัก คณะทำงาน คณะกรรมการ	
๔	การประมวลผลและกลั่นกรองความรู้ (K Codification & Refinement)						
	กิจกรรมหลัก <ul style="list-style-type: none"> - รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบ องค์ความรู้ที่ได้จัดทำ - ทดลองใช้กับกลุ่มเป้าหมายที่ต้องใช้คู่มือ CRM 	<ul style="list-style-type: none"> - หลังจากกิจกรรมการสกัดความรู้เสร็จสิ้น สำนักที่เป็นเจ้าภาพหลัก ได้จัดทำทำเทคนิคการปฏิบัติงานที่เป็น Practical Knowledge รายละเอียด ดังนี้ <p>สำนักงานประสานวุฒิสภา</p> <p>“เทคนิคการรับรอง/อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อและ แยกของประสานวุฒิสภาและรองประสานวุฒิสภา”</p> <p>สำนักประชาสัมพันธ์</p> <p>“การทำงานอย่างไรให้เป็นสุขและทำให้เกิดความพึงพอใจต่อ ผู้ใช้บริการ”</p> <p>สำนักรายงานการประชุมและชวเลข</p> <p>“เทคนิคการขอใช้บริการด้านรายงานการประชุม”</p> <p>สื่อในการถ่ายทอดเทคนิคที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน</p> <p>สำนักกรรมการ ๑</p> <p>“คู่มือการรับโทรศัพท์ ณ ศูนย์ประสานงานข้อมูลด้านกรรมการ”</p> <ul style="list-style-type: none"> - สำนักเจ้าภาพหลักจะเป็นผู้ทดลองใช้กับกลุ่มเป้าหมาย ก่อนนำส่ง ฝ่ายเลขานุการฯ และสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 	<ul style="list-style-type: none"> - ฐานข้อมูล จำนวน ๑ ฐาน - คู่มือ CRM จำนวน ๑ เล่ม - กลุ่มเป้าหมายมีความเข้าใจในคู่มือและสามารถนำไปใช้ปฏิบัติงานได้จริง ไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๗๕ 	การประชุมแลกเปลี่ยน ความคิดเห็น	-	เจ้าภาพหลัก คณะทำงาน คณะกรรมการ	

ลำดับ	กิจกรรม	สิ่งที่ได้ดำเนินการในรอบ ๑๒ เดือน	ตัวชี้วัด	เครื่องมือและอุปกรณ์	งบประมาณ (บาท)	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
กระบวนการจัดการความรู้ (KM Management Process)							
๕	การเข้าถึงความรู้ (Knowledge Access)						
	กิจกรรมหลัก <ul style="list-style-type: none"> - จัดทำระบบและฐานข้อมูลเพื่อรองรับหมวดหมู่ความรู้ <ol style="list-style-type: none"> ๑. จัดทำมุม KM Comer ๒. จัดทำ Weppage - ทดลองใช้กับกลุ่มเป้าหมายที่ต้องใช้ระบบและฐานข้อมูลฯ 	<ul style="list-style-type: none"> - สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จัดทำ Webpage www.senate.go.th/km/km_2551 - กลุ่มงานห้องสมุด สำนักวิชาการ จัดทำ KM Comer ณ ห้องสมุดสำนักงานฯ ชั้น 19 อาคารสุขประพฤติ 	<ul style="list-style-type: none"> - ระบบที่นำความรู้จัดเป็นหมวดหมู่ จำนวน ๒ ระบบ - กลุ่มเป้าหมายสามารถเข้าถึงฐานข้อมูล และนำไปใช้ประโยชน์ได้ ไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๗๕ 	การประชุมแลกเปลี่ยน ความคิดเห็น	-	เจ้าภาพหลัก คณะทำงาน คณะกรรมการ	
๖	การแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing)						
	กิจกรรมหลัก กำหนดช่องทางในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ <ul style="list-style-type: none"> - ช่องทางแบบทางเดียว (One Way Channel) <ol style="list-style-type: none"> ๑. เอกสารเผยแพร่ (Leaflet) ๒. คู่มือการปฏิบัติงาน (Manual) ๓. นิตยสารหรือบอร์ดประชาสัมพันธ์ (ข่าวคราว) (PR Board) ๔. มุมความรู้ (ถาวร) (KM Comer) - ช่องทางแบบสองทาง (Two Way Channel) <ol style="list-style-type: none"> ๑. จัดเวทีอภิปราย (Forum) ๒. จัดกิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ (CoP) ๓. ระบบพี่เลี้ยงสอนงาน (Mentoring System) (Optional)	<ul style="list-style-type: none"> - จัดทำเอกสารเผยแพร่ (Leaflet) เพื่อแจกจ่ายให้กับบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาที่สนใจ - นำรายงานทางวิชาการของสำนักที่เป็นเจ้าภาพดำเนินการจัดทำข้อมูลวิชาการทั้ง ๕ สำนัก มาเผยแพร่ที่มุมความรู้ (KM Comer) และเว็บไซต์ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ที่ www.senate.go.th/km/km_2551 - นำเทคนิค / คู่มือการปฏิบัติงาน (Tips) ที่ได้มาจากการทำกิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ (CoP: Community of Practice) มาเผยแพร่ที่มุมความรู้ (KM Comer) และเว็บไซต์ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา www.senate.go.th/km/km_2551 - จัดทำบอร์ดประชาสัมพันธ์ (PR Board) เพื่อเผยแพร่องค์ความรู้ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๑ - จัด "มุมความรู้ (KM Comer)" เพื่อเป็นมุมความรู้ถาวรที่จะช่วยแบ่งปันความรู้ให้กับบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาที่เกี่ยวข้องและสนใจ 	<ul style="list-style-type: none"> - เอกสารเผยแพร่ จำนวน ๒ เรื่อง - คู่มือปฏิบัติงาน จำนวน ๒ เล่ม - การจัดนิทรรศการหรือบอร์ดประชาสัมพันธ์ จำนวน ๑ ครั้ง - มุมความรู้ จำนวน ๑ แห่ง - กิจกรรมเวทีอภิปราย (Forum) จำนวน ๑ ครั้ง - กิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ (CoP) จำนวน ๒ ครั้ง - ระบบพี่เลี้ยงสอนงาน (Mentoring System) (Optional) 	วัสดุอุปกรณ์สำนักงานฯ สถานที่จัดกิจกรรม	-	เจ้าภาพหลัก คณะทำงาน คณะกรรมการ	

ลำดับ	กิจกรรม	สิ่งที่ได้ดำเนินการในรอบ ๑๒ เดือน	ตัวชี้วัด	เครื่องมือและอุปกรณ์	งบประมาณ (บาท)	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
กระบวนการจัดการความรู้ (KM Management Process)							
๗	การเรียนรู้ (Learning)						
	<p>กิจกรรมหลัก (KM Day)</p> <ul style="list-style-type: none"> - ระหว่างผู้เชี่ยวชาญ - ระหว่างบุคลากรที่จำเป็นต้องใช้ความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงาน - ระหว่างบุคลากรทั้งหมดในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา 	<ul style="list-style-type: none"> - มองอนาคต... ผ่านอดีต ตอน ... เล่าขานตำนานวุฒิสภา ปี ๒๕๑๒-๒๕๕๑ การเสวนา เรื่อง บอกเล่าเรื่องราววุฒิสภา และสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาจากความทรงจำ โดยเชิญผู้ที่เกษียณอายุราชการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๑ มาเล่าเรื่องราวและประสบการณ์ - การเสวนา เพื่อเล่าเรื่องและสรุปเทคนิคที่ใช้ในการปฏิบัติงานสำหรับองค์ความรู้เกี่ยวกับการจัดทำข้อมูลวิชาการ - การประกวดเรื่องเล่าในโครงการประกวดเรื่องเล่าจากประสบการณ์หัวข้อ “ประสบการณ์ประทับใจ บริการเป็นมิตรประทับใจ” สำหรับองค์ความรู้เกี่ยวกับระบบลูกค้าสัมพันธ์ - จัดทำมุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ www.senate.go.th/km/km_2551 (ในอนาคตอาจจะมีการปรับเปลี่ยนเป็น Blog เพื่อฝากเรื่องราวและถ่ายทอดนันทาสาระความรู้เอาไว้) คณะทำงานจัดการความรู้ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (๔/๒๕๕๑) - จัดทำรายงานผลต่อที่ปรึกษาฯ รอบ ๑๒ เดือน - จัดทำรายงานสัมฤทธิ์ผลฯ เพื่อนำเรียนเลขาธิการวุฒิสภา คณะกรรมการจัดการความรู้ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (๔/๒๕๕๑) - พิจารณารายงานผลต่อที่ปรึกษารอบ ๑๒ เดือน - พิจารณารายงานสัมฤทธิ์ผลฯ เพื่อนำเรียนเลขาธิการวุฒิสภา หลังจากประชุมคณะกรรมการฯ ครั้งที่ ๔/๒๕๕๑ - รายงานผลต่อที่ปรึกษารอบ ๑๒ เดือน ในระบบรายงานผลฯ - เสนอรายงานสัมฤทธิ์ผลฯ ต่อเลขาธิการวุฒิสภา เพื่อเตรียมแนวทางการจัดการความรู้ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๒ 	<ul style="list-style-type: none"> - กิจกรรมระหว่างผู้เชี่ยวชาญ จำนวน ๑ กิจกรรม - กิจกรรมบุคลากรที่จำเป็นต้องใช้ความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงาน จำนวน ๑ กิจกรรม - กิจกรรมระหว่างบุคลากรทั้งหมดในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา จำนวน ๑ กิจกรรม 	<p>วัสดุอุปกรณ์สำนักงานฯ สถานที่จัดกิจกรรม</p>	-	<p>เจ้าภาพหลัก คณะทำงาน คณะกรรมการ</p>	

ลำดับ	กิจกรรม	สิ่งที่ได้ดำเนินการในรอบ ๑๒ เดือน	ตัวชี้วัด	เครื่องมือและอุปกรณ์	งบประมาณ (บาท)	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
	<p>รอบ ๑๒ เดือน</p> <ul style="list-style-type: none"> - คณะทำงานจัดการความรู้ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาจัดเตรียมรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการจัดการความรู้ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๑ รอบ ๑๒ เดือน - หัวหน้าคณะทำงานจัดการความรู้ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา รายงานผลต่อคณะกรรมการจัดการความรู้ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาเพื่อขอความเห็นชอบต่อการรายงานที่ปรึกษาฯ - คณะทำงานจัดการความรู้ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาส่งรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการจัดการความรู้ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๑ รอบ ๑๒ เดือน แก่ที่ปรึกษา <p>(รายงานสรุปผลดำเนินงานด้านการจัดการความรู้ตามแผนปฏิบัติการจัดการความรู้ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๑)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - คณะทำงานจัดการความรู้ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาจัดเตรียมรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการจัดการความรู้ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๑ รอบ ๑๒ เดือน - หัวหน้าคณะทำงานจัดการความรู้ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา รายงานผลต่อคณะกรรมการจัดการความรู้ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เพื่อให้เห็นชอบต่อการรายงานที่ปรึกษา - คณะทำงานจัดการความรู้ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาส่งรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการจัดการความรู้ ประจำปี ๒๕๕๑ รอบ ๑๒ เดือน แก่ที่ปรึกษา - คณะทำงานจัดการความรู้ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาจัดทำรายงานสัมฤทธิ์ผลฯ เพื่อนำเรียนเลขาธิการวุฒิสภา 	<ul style="list-style-type: none"> - รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการจัดการความรู้ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๑ รอบ ๑๒ เดือน จำนวน ๑ ฉบับ 	วัสดุอุปกรณ์สำนักงาน	-	คณะทำงาน	

ส่วนที่ ๔

ปัจจัยสนับสนุน ปัญหา/อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

เนื่องจากการจัดการความรู้ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ได้ตั้งวัตถุประสงค์ในการดำเนินการไว้ ๔ ประการ ได้แก่

๑. เพื่อรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคลากรของสำนักงานฯ ในรูปแบบเอกสาร หรือในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์
๒. เพื่อพัฒนาองค์ความรู้ในวัตถุประสงค์ข้อที่ ๑ ให้เป็นระบบระเบียบ ในรูปแบบที่สามสามารถเข้าใจได้ง่าย
๓. เพื่อให้บุคลากรของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาสามารถเข้าถึงองค์ความรู้ที่รวบรวมขึ้นได้หลากหลายช่องทาง
๔. เพื่อให้บุคลากรของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายสูงสุดขององค์กรได้

คณะกรรมการร่วมกับคณะทำงานจัดการความรู้ สามารถดำเนินการลู่ตรงตามวัตถุประสงค์ ดังปรากฏเอกสารหลักฐานในส่วนที่ ๓ (รายงานผลการดำเนินงานการจัดการความรู้ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๑) สำหรับผู้ที่สนใจสามารถเยี่ยมชมได้ที่ Website www.senate.go.th/km/km_2551 หรือ KM Corner ห้องสมุดสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ชั้น ๑๙ อาคารสุขประพฤติ

แต่เนื่องจาก การดำเนินงานที่ผ่านมาในปี พ.ศ. ๒๕๕๑ นั้น ถึงแม้จะดำเนินการตามแผนปฏิบัติการจัดการความรู้ได้อย่างครบถ้วน และบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ก็ตาม ยังพบปัญหาอุปสรรคอยู่หลายประการ ทางผู้จัดทำจึงขอวิเคราะห์ปัจจัยสนับสนุน ปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนให้ข้อเสนอแนะในแนวทางการจัดการความรู้ที่จะเกิดขึ้นในปี พ.ศ. ๒๕๕๒ จากประสบการณ์การปฏิบัติงานที่ผ่านมาในปี พ.ศ. ๒๕๕๑ โดยแบ่งตามกรอบทรัพยากรในการบริหาร อันได้แก่ บุคลากร (Man) การดำเนินการ (Management) วัสดุอุปกรณ์ (Material) และงบประมาณ (Money) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ปัจจัยสนับสนุนต่อการดำเนินงาน

๑. คณะกรรมการ คณะทำงาน และบุคลากรในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีความพร้อมเกี่ยวกับการจัดการความรู้ (KM)
๒. ผู้บริหารระดับสูง (คณะกรรมการ) สนับสนุนภารกิจด้านการจัดการความรู้ (Knowledge Management) อย่างจริงจัง และอุทิศเวลา ร่วมแรงร่วมใจกันผลักดันให้การจัดการความรู้ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาให้สำเร็จได้ด้วยดี

๓. ผู้ปฏิบัติ (คณะทำงาน) เตรียมพร้อมในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการความรู้ โดยทุ่มเทแรงกายแรงใจปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการความรู้ให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้

๔. บุคลากร (ข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา) ให้ความสนใจในการแสวงหา แบ่งปัน และแลกเปลี่ยนความรู้ โดยยึดเป้าหมายและทิศทางขององค์การเป็นหลัก

ปัญหา/อุปสรรค

ปัญหา / อุปสรรคด้านบุคลากร

๑. บุคลากรของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ยังไม่ค่อยให้ความสนใจ และความร่วมมือยังอยู่ในวงจำกัด เฉพาะกลุ่มคณะทำงาน KM นอกจากนี้ กลุ่มคนที่เข้าร่วมในการดำเนินงานและผลักดันกิจกรรมยังมีจำนวนไม่มาก และขาดความหลากหลาย ผู้เข้าร่วมส่วนใหญ่เป็นระดับปฏิบัติ ทำให้ไม่สามารถขับเคลื่อนการดำเนินงานได้อย่างเต็มที่

๒. บุคลากรของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการความรู้ ทำให้ไม่สามารถกำหนดทิศทาง รูปแบบการจัดการความรู้ที่เหมาะสมกับบริบทขององค์กรได้

๓. บุคลากรในทีมงาน KM ไม่สามารถอุทิศเวลาให้กับการดำเนินกิจกรรม KM ของสำนักงานฯ ได้อย่างเต็มที่ เนื่องจากต้องให้ความสำคัญกับภารกิจตามหน้าที่หลักของตนเป็นสำคัญ ส่งผลให้การดำเนินงานขาดความต่อเนื่อง ไม่สามารถผลักดัน KM ให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์

๔. ผู้บริหารระดับสูงส่วนใหญ่ ยังไม่เห็นความสำคัญของการจัดการความรู้ ทำให้ขาดการสนับสนุนทั้งในเชิงนโยบาย และการดำเนินงาน

ปัญหา / อุปสรรคด้านการดำเนินการ

๑. การสื่อสารระหว่างคณะทำงานและคณะกรรมการเป็นการสื่อสารทางเดียว ทำให้การสื่อสารไม่ชัดเจน

๒. คณะกรรมการฯ มักมอบผู้แทนและผู้แทนเข้าร่วมประชุม เมื่อประธานคณะกรรมการฯ ชี้แจง แจ้งข่าวสาร ผู้แทนไม่ได้รายงานต่อกรรมการ หรือ อาจสื่อสารคลาดเคลื่อน ทำให้เกิดความเข้าใจที่ไม่ถูกต้อง ไม่ได้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน

๓. กิจกรรมการสกัดความรู้ เป็นกิจกรรมที่เสาะหาผู้ที่มีองค์ความรู้ในเรื่องนั้น ๆ และหาวิธีการสกัดความรู้ ออกมา เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อถ่ายทอดถ่ายทอด แบ่งปัน และแลกเปลี่ยนความรู้ เป็นวิธีการที่มีความละเอียดอ่อน ตัวอย่างเช่น การจัดชุมชนนักปฏิบัติ ผู้ที่เกี่ยวข้องยังไม่เข้าใจหลักคิด (Concept) ของการทำกิจกรรม ส่งผลให้ผลผลิต (output) ของบางสำนักไม่ตรงกับหลักคิด (concept) ที่คณะทำงานได้วางไว้

๔. การรวมตัวของผู้ปฏิบัติที่มีความเชี่ยวชาญทำได้ยาก เนื่องจากผู้ที่มีความรู้ความสามารถในเรื่องต่าง ๆ มักไม่มีเวลา จึงทำให้คณะทำงานต้องพยายามจัดสรรเวลา เพื่อเชิญผู้ที่มีความรู้ความสามารถมาแบ่งปันประสบการณ์ ส่งผลให้กิจกรรมที่จัดเป็นไปในรูปแบบที่เป็นทางการเป็นส่วนใหญ่ ขณะที่กิจกรรมในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการและแฝงอยู่ในชีวิตประจำวัน คณะทำงานเข้าไปสังเกตการณ์เพื่อเก็บข้อมูลได้ยาก ทั้ง ๆ ที่เป็นส่วนที่สามารถดึงความรู้จากผู้เชี่ยวชาญได้มากที่สุด

ปัญหา / อุปสรรคด้านวัสดุอุปกรณ์

ไม่มี

ปัญหา / อุปสรรคด้านงบประมาณ

งบประมาณมีจำกัดจึงทำให้ไม่สามารถจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมและกระตุ้นให้บุคลากรเข้ามาร่วมและให้ความสนใจกับการจัดการความรู้ของสำนักงานฯ ได้อย่างทั่วถึง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะด้านบุคลากร

๑. ควรให้ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องการจัดการความรู้ (KM) ให้แก่บุคลากรของสำนักงานฯ ในทุกระดับ โดยเฉพาะผู้บริหารระดับสูงซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการผลักดันการดำเนินงานให้ประสบผลสำเร็จ โดยอาจจัดทำเป็นหลักสูตรเสริมสร้างความรู้ในส่วนที่บุคลากรในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภายังขาด
๒. หากสำนักงานฯ เห็นความสำคัญของการจัดการความรู้ อันจะนำไปสู่การสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ อย่างแท้จริงแล้ว ควรพิจารณาจัดตั้งทีมงานเฉพาะกิจเพื่อดำเนินงานด้าน KM โดยเฉพาะ ซึ่งแยกส่วนออกมาจากภารกิจประจำ ซึ่งจะส่งผลให้สามารถทำงานได้อย่างเต็มที่และต่อเนื่อง
๓. สำนักงานฯ ควรให้ความสำคัญกับผู้ที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญให้มาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานยาวนาน และเป็นที่ยอมรับนับถือของบุคคลในหน่วยงาน เพราะบุคลากรเหล่านี้เป็นแหล่งสั่งสมความรู้ การให้เกียรติ ยกย่อง เชิดชู จะทำให้ผู้ที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญเกิดความภาคภูมิใจและมีกำลังใจที่จะถ่ายทอดและแบ่งปันต่อไป (แม้ว่าอาจจะไม่ได้อยู่ในหน่วยงานแล้วก็ตาม)

ข้อเสนอแนะด้านการดำเนินการ

๑. ผู้บริหารที่เป็นกรรมการฯ ควรให้ความสำคัญและอุทิศเวลาในการเข้าร่วมประชุม และการเข้าร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ รวมทั้ง ติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการของคณะทำงาน
๒. เจ้าภาพหลักในการจัดทำความรู้ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาในปีถัดไปมีส่วนร่วมและดำเนินการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาสามารถบรรลุภารกิจด้านการจัดการความรู้ไปได้ด้วยดี ตลอดจนการส่งข้อมูลให้กับฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารควรเป็นหน้าที่ของสำนักที่เป็นเจ้าภาพหลักเช่นเดียวกัน
๓. การออกแบบกิจกรรมเพื่อสกัดความรู้จากผู้เชี่ยวชาญ ควรจัดในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการแต่สามารถรวบรวมและเก็บประเด็นความรู้ได้
๔. ความรู้ที่แฝงอยู่กับบุคลากรและอยู่กับคนกลุ่มน้อย ควรหาวิธีการเพื่อสกัดออกมาเป็นความรู้ขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ความรู้ที่มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงาน เป็นเอกลักษณ์เฉพาะสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ข้อเสนอแนะด้านวัสดุอุปกรณ์

ไม่มี

ข้อเสนอแนะด้านงบประมาณ

หน่วยงานที่ดูแลเรื่อง KM ขององค์กรควรทำเรื่องของงบประมาณ โดยขอให้เพียงพอสำหรับการดำเนินงานและการจัดกิจกรรม KM ในปีต่อๆ ไป โดยสำนักที่เป็นเจ้าภาพในการจัดทำองค์ความรู้ในปีงบประมาณถัดไป จะได้รับงบประมาณจำนวนหนึ่งเพื่อจัดทำกิจกรรมต่าง ๆ ให้เป็นไปด้วยดีและบรรลุผล และเพื่อเสริมสร้างกำลังใจในการทำงานแก่ผู้ปฏิบัติงาน

ภาคผนวก

กิจกรรมสร้างและแสวงหา (สกัด) ความรู้
(ความรู้เกี่ยวกับการจัดทำข้อมูลวิชาการ)

(1) ด้านการตราพระราชบัญญัติ

1. ผู้รับผิดชอบหลัก	สำนักงานการประชุม
2. เทคนิคที่นำมาจัดทำ	เทคนิคในการตรวจสอบความถูกต้องของร่างพระราชบัญญัติ
3. วันที่จัดกิจกรรม	31 สิงหาคม 2551
4. สื่อในการถ่ายทอดเทคนิคที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน (VDO Clip เล่าเรื่อง)	นายสรวิศ สุรพันธ์
http://www.senate.go.th/km/km_2551/vdo.php	ผ.ก.ญัตติ สำนักงานการประชุม

ภาพบรรยายภาคการทำการกิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ (CoP: Community of Practice) สำนักงานการประชุม



(2) ด้านการควบคุมการบริหารราชการแผ่นดิน

1. ผู้รับผิดชอบหลัก	สำนักกรรมการ 1-2
2. เทคนิคที่นำมาจัดทำ	เทคนิคในการประชุมคณะกรรมการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายเลขานุการประจำคณะกรรมการ
3. วันที่จัดกิจกรรม	8 สิงหาคม 2551 และ 15 สิงหาคม 2551
1. ผู้รับผิดชอบหลัก	สำนักวิชาการ
2. เทคนิคที่นำมาจัดทำ	เทคนิคการปฏิบัติงานด้านการติดตามและประมวลผลงานของวุฒิสภา
3. วันที่จัดกิจกรรม	21 สิงหาคม 2551

ภาพบรรยายภาคการทำการกิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ (CoP: Community of Practice) สำนักกรรมการ 1-2 วันที่ 8 สิงหาคม 2551



ภาพบรรยายภาคการทํากิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ (CoP: Community of Practice) สำนักงานกรมการ 1-2 วันที่ 15 สิงหาคม 2551





ภาพบรรยายภาคการทำการชุมชนนักปฏิบัติ (CoP: Community of Practice) สำนักวิชาการ



(3) ด้านการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ

1. ผู้รับผิดชอบหลัก	สำนักกำกับและตรวจสอบ
2. เทคนิคที่นำมาจัดทำ	เทคนิคสู่ความสำเร็จในการตรวจสอบอำนาจรัฐ
3. วันที่จัดกิจกรรม	24 สิงหาคม 2551
4. สื่อในการถ่ายทอดเทคนิคที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน (VDO Clip เล่าเรื่อง)	<ul style="list-style-type: none"> นางจิราภา ทรัพย์สาร ผู้อำนวยการสำนักกำกับและตรวจสอบ นายจรัส ทองนุ่น วิทยากร 7ว กลุ่มงานถอดถอนและตรวจสอบ สำนักกำกับและตรวจสอบ พลตำรวจโททวี ทิพย์รัตน์ อดีตนายกสภาการตำรวจนครบาล
http://www.senate.go.th/km/km_2551/vdo.php	

ภาพบรรยายภาคการทำการกิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ (CoP: Community of Practice) สำนักกำกับและตรวจสอบ



(4) ด้านการต่างประเทศ

1. ผู้รับผิดชอบหลัก	สำนักภาษาต่างประเทศ
2. เทคนิคที่นำมาจัดทำ	เทคนิคการปฏิบัติหน้าที่ล่ามและแปล
3. วันที่จัดกิจกรรม	24 สิงหาคม 2551
4. ลีโงในการถ่ายถอดเทคนิคที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน (VDO Clip เล่าเรื่อง)	<ul style="list-style-type: none"> ■ นายสุพจน หุตายน ผอ.ก.ภาษาอังกฤษ สำนักภาษาต่างประเทศ ■ นางสาวรณิ หุตายน ผอ.ก.ภาษาจีนและภาษาอื่น สำนักภาษาต่างประเทศ ■ นางรวริมล รัตนมาลี ผอ.ก.ภาษาฝรั่งเศส รัสเซีย อิตาลี สำนักภาษาต่างประเทศ
http://www.senate.go.th/km/km_2551/vdo.php	

ภาพบรรยายกาการทำการกิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ (CoP: Community of Practice) สำนักภาษาต่างประเทศ



กิจกรรมสร้างและแสวงหา (สกัด) ความรู้
(ความรู้เกี่ยวกับระบบลูกค้าสัมพันธ์)

(1) การเชิญวิทยากรมาให้ความรู้

1. ชื่อวิทยากร	อ. ดร. จุฑามาศ แก้วพิจิตร รองคณบดีฝ่ายวิชาการ คณะบริหารทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า)
2. หัวข้อการบรรยาย	การให้บริการอย่างมืออาชีพ
3. วัน - เวลา - สถานที่บรรยาย	วันอังคารที่ ๒ กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๑ เวลา ๐๙.๐๐-๑๖.๐๐ นาฬิกา ณ ห้องประชุม ๒๗๐๒ ชั้น ๒๗ อาคารสุขประพฤติ

ภาพบรรยายภาคการบรรยาย โดย อ. ดร. จุฑามาศ แก้วพิจิตร คณะบริหารทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า)



(2) การศึกษาดูงาน

1. สถานที่ศึกษาดูงาน	บริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด
2. หัวข้อการศึกษาดูงาน	"การบริหารระบบลูกค้าสัมพันธ์" ณ สำนักงานส่งเสริมความพึงพอใจลูกค้า (CS Promotion Office)
3. วัน - เวลาที่ศึกษาดูงาน	วันจันทร์ที่ ๘ กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๑ เวลา ๑๓.๐๐-๑๗.๐๐ นาฬิกา

ภาพบรรยายภาคการการดูงาน ณ สำนักงานส่งเสริมความพึงพอใจลูกค้า บริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด



(3) การจัดกิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติและ สื่อในการถ่ายทอดเทคนิคที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน

สำนักงานประสานวุฒิสภา

1. เทคนิคที่นำมาจัดทำ	เทคนิคการรับรอง/อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อและแขกของประธานวุฒิสภาและรองประธานวุฒิสภา
2. สื่อในการถ่ายทอดเทคนิคที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน (VDO Clip เล่าเรื่อง)	นางสาวนาภรณ์ ใจสัจจะ
http://www.senate.go.th/km/km_2551/vdo.php	

ภาพบรรยายการทำการกิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ (CoP: Community of Practice) สำนักงานประสานวุฒิสภา



(3) การจัดกิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติและ สื่อในการถ่ายทอดเทคนิคที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน

สำนักประชาสัมพันธ์

เทคนิคที่นำมาจัดทำ	การทำงานอย่างไรให้เป็นสุขและทำให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ
--------------------	---

ภาพบรรยายภาคการทำการกิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ (CoP: Community of Practice) สำนักประชาสัมพันธ์



(3) การจัดกิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติและ สื่อในการถ่ายทอดเทคนิคที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน

สำนักกรรมการประชุมและชวเลข

1. เทคนิคที่นำมาจัดทำ	เทคนิคการขอใช้บริการด้านรายงานการประชุม
2. สื่อในการถ่ายทอดเทคนิคที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน (VDO Clip เล่าเรื่อง)	นางชุลีพร ณ ลำพูน
http://www.senate.go.th/km/km_2551/vdo.php	

ภาพบรรยายภาคการทำกิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ (CoP: Community of Practice) สำนักกรรมการประชุมและชวเลข



(3) การจัดกิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติและ สื่อในการถ่ายทอดเทคนิคที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน

สำนักกรรมการ 3

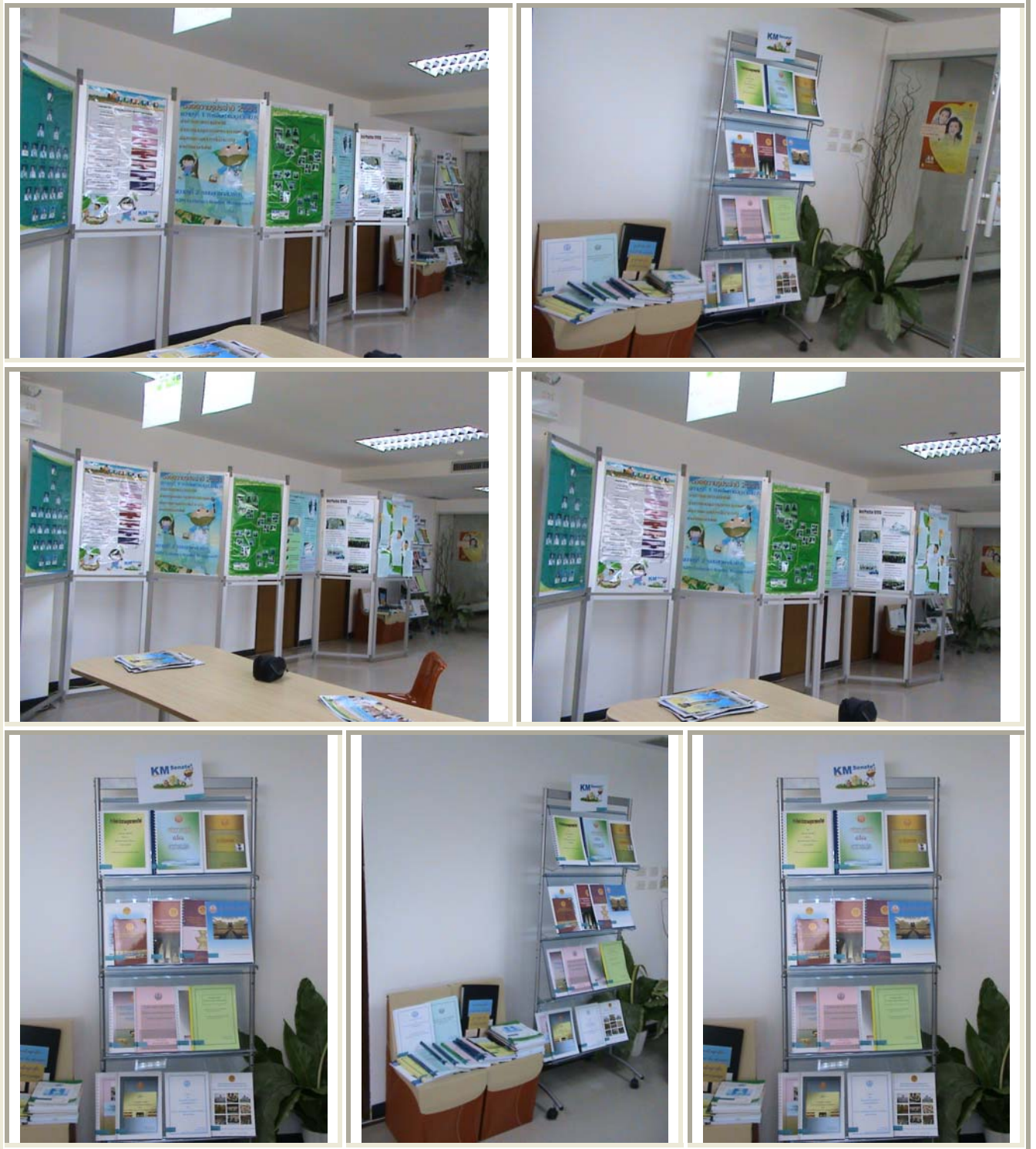
1. เทคนิคที่นำมาจัดทำ	คู่มือการรับโทรศัพท์ ณ ศูนย์ประสานงานข้อมูลด้านกรรมการ
2. สื่อในการถ่ายทอดเทคนิคที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน (VDO Clip เล่าเรื่อง)	ข้าราชการสำนักกรรมการ 1-2-3
http://www.senate.go.th/km/km_2551/vdo.php	

ภาพบรรยายภาศการทำกิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ (CoP: Community of Practice) สำนักกรรมการ 3



กิจกรรมแบ่งปันความรู้ (ความรู้เกี่ยวกับการจัดทำข้อมูลวิชาการและความรู้เกี่ยวกับระบบลูกค้าสัมพันธ์)

๑. จัด “มุมความรู้ (KM Corner)” เพื่อเป็นมุมความรู้ถาวรที่จะช่วยแบ่งปันความรู้ให้กับบุคลากรของสำนักงาน
เลขาธิการวุฒิสภาที่เกี่ยวข้องและสนใจ



๒. นำรายงานทางวิชาการของสำนักที่เป็นเจ้าภาพด้านการจัดทำข้อมูลวิชาการทั้ง 5 สำนัก มาเผยแพร่ที่มุมความรู้ (KM Corner) และเว็บไซต์ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ที่ www.senate.go.th/km/km_2551

๓. นำเทคนิค / คู่มือการปฏิบัติงานที่ได้มาจากการทำกิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ (CoP: Community of Practice) มาเผยแพร่ที่มุมความรู้ (KM Corner) และเว็บไซต์ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ที่ www.senate.go.th/km/km_2551

องค์ความรู้ที่ 1 ความรู้เกี่ยวกับการจัดทำข้อมูลวิชาการ		
<p>สำนักการประชุม (ด้านการตราพระราชบัญญัติ)</p>	<p>สำนักกรรมาธิการ 1-2 (ด้านการควบคุมการบริหารราชการแผ่นดิน)</p>	<p>สำนักวิชาการ (ด้านการควบคุมการบริหารราชการแผ่นดิน)</p>
<p>สำนักกำกับและตรวจสอบ (ด้านการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ)</p>	<p>สำนักภาษาต่างประเทศ (ด้านการต่างประเทศ)</p>	

องค์ความรู้ที่ 2 ความรู้เกี่ยวกับระบบลูกค้าสัมพันธ์ (CRM: Customer Relation Management)

.....

เทคนิคการรับรอง/อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่อและแขกของประธานวุฒิสภา และรองประธานวุฒิสภา

.....

สำนักงานประธานวุฒิสภา
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

สำนักงานประธานวุฒิสภา

.....

การทำงานอย่างไรให้มีความสุข และทำให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ

.....

สำนักประชาสัมพันธ์
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

สำนักประชาสัมพันธ์

.....

เทคนิคการขอใช้บริการด้านรายงานการประชุม

.....

สำนักงานรายงานการประชุมและเลขานุการ
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

สำนักรายงานการประชุมและเลข

คู่มือการรับโทรศัพท์

ศูนย์ประสานงานข้อมูลสำนักงานกรรมาธิการ



ศูนย์ประสานงานข้อมูลสำนักงานกรรมาธิการ
โทร. 0 - 2531 - 9472 - 7
โทรสาร. 0 - 2531 - 9475

สำนักกรรมาธิการ 3

๔. จัดทำบอร์ดประชาสัมพันธ์ (PR Board) เพื่อเผยแพร่องค์ความรู้ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๑

องค์ความรู้ที่ 1 ความรู้เกี่ยวกับการจัดทำข้อมูลวิชาการ



องค์ความรู้ที่ 2 ความรู้เกี่ยวกับระบบลูกค้าสัมพันธ์ (CRM: Customer Relation Management)



๕. จัดทำเอกสารเผยแพร่ (Leaflet) เพื่อแจกจ่ายให้กับบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาที่สนใจ



เทคนิคการปฏิบัติงานที่ผ่านและปลูกฝัง

1. ศึกษาข้อมูลและวิเคราะห์ความต้องการ
2. ระบุวัตถุประสงค์ของโครงการ
3. ระบุขั้นตอนและระยะเวลา
4. ระบุตัวชี้วัดความสำเร็จ
5. ระบุผู้รับผิดชอบและผู้เกี่ยวข้อง
6. ระบุแหล่งข้อมูลและวิธีการ
7. ระบุแหล่งข้อมูลและวิธีการ
8. ระบุแหล่งข้อมูลและวิธีการ
9. ระบุแหล่งข้อมูลและวิธีการ
10. ระบุแหล่งข้อมูลและวิธีการ
11. ระบุแหล่งข้อมูลและวิธีการ
12. ระบุแหล่งข้อมูลและวิธีการ

การปฏิบัติงาน

การติดตามและประเมินผล

1. ระบุแหล่งข้อมูลและวิธีการ

2. ระบุแหล่งข้อมูลและวิธีการ

หน่วยงานผู้จัด KM SENATE ที่

http://www.senate.go.th/km_2551/index.php

หน่วยงานบริหารการปฏิบัติงาน สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

KM SENATE

การจัดการความรู้ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ความรู้ที่ 2 ระบุลูกค้าสัมพันธ์ (CRM: Customer Relation Management)

เขียนโดย ปวีณา ใจดี

http://www.senate.go.th/km_2551/index.php

เทคนิค

1. ศึกษาข้อมูลและวิเคราะห์ความต้องการ
2. ระบุวัตถุประสงค์ของโครงการ
3. ระบุขั้นตอนและระยะเวลา
4. ระบุตัวชี้วัดความสำเร็จ
5. ระบุผู้รับผิดชอบและผู้เกี่ยวข้อง
6. ระบุแหล่งข้อมูลและวิธีการ

การปฏิบัติงาน/เทคนิค

1. ศึกษาข้อมูลและวิเคราะห์ความต้องการ
2. ระบุวัตถุประสงค์ของโครงการ
3. ระบุขั้นตอนและระยะเวลา
4. ระบุตัวชี้วัดความสำเร็จ
5. ระบุผู้รับผิดชอบและผู้เกี่ยวข้อง
6. ระบุแหล่งข้อมูลและวิธีการ

เทคนิคการปฏิบัติงาน

1. ศึกษาข้อมูลและวิเคราะห์ความต้องการ
2. ระบุวัตถุประสงค์ของโครงการ
3. ระบุขั้นตอนและระยะเวลา
4. ระบุตัวชี้วัดความสำเร็จ
5. ระบุผู้รับผิดชอบและผู้เกี่ยวข้อง
6. ระบุแหล่งข้อมูลและวิธีการ

เทคนิค

1. ศึกษาข้อมูลและวิเคราะห์ความต้องการ
2. ระบุวัตถุประสงค์ของโครงการ
3. ระบุขั้นตอนและระยะเวลา
4. ระบุตัวชี้วัดความสำเร็จ
5. ระบุผู้รับผิดชอบและผู้เกี่ยวข้อง
6. ระบุแหล่งข้อมูลและวิธีการ

กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (ความรู้เกี่ยวกับการจัดทำข้อมูลวิชาการและความรู้เกี่ยวกับระบบลูกค้าสัมพันธ์)

คณะทำงานฯ ได้จัดกิจกรรมเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรที่จำเป็นต้องใช้องค์ความรู้ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๑ ในการปฏิบัติงาน รวมถึงบุคลากรทั้งหมดในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาที่มีความเกี่ยวข้องและสนใจ ใน KM Day ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ชั้น ๑ อาคารสุขประพฤติ โดยกิจกรรมหลักภายในงาน ได้แก่

๑. มองอนาคต... ผ่านอดีต ตอน ... เล่าขานตำนานวุฒิสภา ปี ๒๕๑๒-๒๕๕๑



การเสวนา เรื่อง **บอกเล่าเรื่องราววุฒิสภาและสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาจากความทรงจำ** โดยเชิญผู้ที่เกี่ยวเนื่องอายุราชการใน ปัจจุบันประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๑ มาเล่าเรื่องราวและประสบการณ์ที่มีคุณค่าและเป็นประโยชน์



๒. การเสวนา เพื่อเล่าเรื่องและสรุปเทคนิคที่ใช้ในการปฏิบัติงานสำหรับองค์ความรู้เกี่ยวกับการจัดทำข้อมูลวิชาการ




๓. การประกวดเรื่องเล่าในโครงการประกวดเรื่องเล่าจากประสบการณ์หัวข้อ "ประสบการณ์ประทับใจ
บริการเป็นมิตรประทับใจ" สำหรับองค์ความรู้เกี่ยวกับระบบลูกค้าสัมพันธ์


กีตารม KM


โครงการ **ประกวดเรื่องเล่า** จากประสบการณ์ หัวข้อเรื่องเล่า **"ประสบการณ์ประทับใจ บริการเป็นมิตรประทับใจ"**

No Date							
ขอเชิญบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ร่วมส่งเรื่องเล่าขนาดความยาว 1 หน้ากระดาษ A 4 ... เข้าประกวดในหัวข้อ "ประสบการณ์ประทับใจ บริการเป็นมิตรประทับใจ" โดยการแบ่งปันประสบการณ์ การทำงานเกี่ยวกับการให้บริการที่สร้างความประทับใจ ให้ทั้งผู้ให้ (บริการ) และผู้รับ (บริการ)							
รูปแบบ							
1. ความยาวของเรื่องเล่า: 1 หน้ากระดาษ A 4							
2. แบบตัวอักษร Euroslia UPC							
3. ขนาดตัวอักษร 16							
4. กำหนดส่งภายในวันที่ 12 กันยายน 2551							
เกณฑ์การตัดสิน							
1. งานเขียนต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการนำเสนอด้วยเทคนิคการเล่าเรื่องจากประสบการณ์ตรง							
2. ต้องมีเนื้อหาจริงใจ น่าสนใจ มีสาระประโยชน์ส่งเสริมให้ผู้อ่านเกิดแรงบันดาลใจที่จะพัฒนาชีวิตให้ดีขึ้น และมีคุณค่า อ่านแล้วทำให้เกิดความบันเทิง สร้างกำลังใจ และเกิดมุมมองดี ๆ ในการทำงานและการใช้ชีวิต							
3. ต้องเป็นเรื่องเล่าจากประสบการณ์ตรง ที่เขียนขึ้นเอง โดยมีได้แปลหรือดัดแปลงจากผลงานของผู้อื่น และไม่ทาดึงถึงบุคคลอื่นอันจะก่อให้เกิดความเสียหาย							
4. มีความโดดเด่นด้านเนื้อหาและการใช้ภาษา							
รางวัล							
- รางวัลเรื่องเล่ายอดเยี่ยม จำนวน 1 รางวัล เงินสดจำนวน 2,000 บาท							
- รางวัลเรื่องเล่าดีเด่น จำนวน 2 รางวัล เงินสดรางวัลละ 1,000 บาท							
- รางวัลชมเชย จำนวน 3 รางวัล เงินสดรางวัลละ 500 บาท							
จัดส่งผลงานได้ที่ กลุ่มงานวิชาการและการพัฒนา สำนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล ประกาศนียบัตรผ่านทาง Intranet ของสำนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล							
<small>22 Lines 8mm</small>							<small>22 Lines 8mm</small>

คณะกรรมการจัดการความรู้
ของสำนักเลขาธิการวุฒิสภา





๔. จัดทำมุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ www.senate.go.th/km/km_2551 (ในอนาคตอาจจะมีการปรับเปลี่ยนเป็น Blog เพื่อฝากเรื่องราวและถ่ายทอดนานาสาระความรู้เอาไว้)

การวัดผลความสำเร็จด้านงานและวิชาการวุฒิสภา - Windows Internet Explorer

http://www.senate.go.th/km/km_2551/index.php

การวัดผลความสำเร็จด้านงานและวิชาการวุฒิสภา

KM Senate

หน้าหลัก ประวัติความเป็นมา วิสัยทัศน์ โครงสร้าง ฝ่ายงานทั่วไป คณะกรรมการ KM คณะทำงาน KM ติดต่อเรา

Welcome To KM Senate

นายสมศักดิ์ มนูญิจ
รองเลขาธิการวุฒิสภา
ผู้อำนวยการด้านการจัดการความรู้ (CKO)

Browse Topics :

- แผนการบริหารความรู้
- องค์ความรู้ปี 2550
- ข่าวประชาสัมพันธ์
- คลังความรู้
- มุมแลกเปลี่ยนการเรียนรู้

Get More KM !

รวมความรู้ด้านวิชาการ : KM
ด้านการจัดการระบบปัญญาประดิษฐ์
ด้านการอบรมการวิจัยราชการแผ่นดิน
ด้านการตรวจสอบการใช้สารอันตราย
ด้านอื่นๆ [\[ดูผล\]](#)

รวมความรู้ด้านระบบลูกค้าสัมพันธ์ : KM
ความรู้เรื่องต้นแบบระบบลูกค้าสัมพันธ์
แนวทางในการปรับปรุงการให้บริการ
การจัดการชุมชนนักปฏิบัติ
ด้านอื่นๆ [\[ดูผล\]](#)

รวมคลังวิดีโอ : KM
คู่มือการตรวจและแต่งตั้ง
ประมวลปัญหาเกี่ยวกับการสรรหา...
ประมวลปัญหาเกี่ยวกับการตรวจสอบ...
อื่นๆ... [\[ดูผล\]](#)

ภาพกิจกรรม

ย้อนกลับ < | > ถัดไป | ทั้งหมด

ภาพกิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ สำนัก
วิชาการ
วันที่ลงวันที่ 21 สิงหาคม 2551

Special Offers

start

การวัดผลความสำเร็จด้าน... Part3_KM Activities P... 1.Form_KM_D.Viorn...

3:43 PM

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา วุฒิสภา - Windows Internet Explorer

http://www.senate.go.th/km/webboard/webboard.php

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา วุฒิสภา

กระดานแสดงความคิดเห็น

ถาม - ตอบปัญหาในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

<< [ไปรออ่านศึกษาก่อนแสดงความคิดเห็น](#) >>

1. ทุกความคิดเห็น - คำถาม จะถูกส่งขึ้นระบบโดยอัตโนมัติ เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยอิสระ
2. โปรดงดเว้นการใช้คำขมขาย ส่อเสียด ดูหมิ่น กล่าวหาให้ร้าย สร้างความแตกแยก หรือกระทบถึงสถาบันใด สถาบันหนึ่งเป็นต้น
3. ทุกความคิดเห็นไม่เกี่ยวข้องกับผู้ดำเนินการเว็บไซต์ และไม่สามารถอ้างถึงทางกฎหมายได้
4. ทีมงานเว็บมาสเตอร์ขอสงวนสิทธิ์ในการลบความคิดเห็น - คำถาม โดยไม่ต้องแจ้งเหตุใดๆ ต่อเจ้าของความคิดเห็นนั้น

[Home] | [กลับหน้าหลักเว็บบอร์ด](#) | [ตั้งคำถามใหม่](#)

จำนวนคำถามทั้งหมด 5 คำถาม

[สำหรับ Admin ลบคำถาม - คำตอบ]

ค้นหาคำถาม ค้นหา

คำถามที่	คำถาม	ผู้ถาม (วันที่ถาม)	อ่าน
0021	คำถามว่าใครออกแบบหน้าเว็บ	sup [7 ต.ค. 2551]	5
0020	eluCDQWRMJAW	tkdtfcan [18 ก.ย. 2551]	11
0019	Bangkok Airport Transfer	antil [8 ส.ค. 2551]	46
0018	คำถามเก่า ๆ	แก้ว [31 ก.ค. 2551]	55
0017	หน้าที่ของวิทยากร	123 [28 ก.ค. 2551]	91

📁 = คำถามใหม่ 📁 = คำถามที่ยังไม่ได้รับคำตอบ = 📁 = คำถามที่ถูกลบแล้ว

เรียงตามหมายเลขคำถาม

กำลังแสดงหน้าที่ 1/1

[1]

[ตั้งคำถามใหม่]

1. ทุกความคิดเห็น - คำถาม จะถูกส่งขึ้นระบบโดยอัตโนมัติ เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยอิสระ
2. โปรดงดเว้นการใช้คำขมขาย ส่อเสียด ดูหมิ่น กล่าวหาให้ร้าย สร้างความแตกแยก หรือกระทบถึงสถาบันใด สถาบันหนึ่งเป็นต้น
3. ทุกความคิดเห็นไม่เกี่ยวข้องกับผู้ดำเนินการเว็บไซต์ และไม่สามารถอ้างถึงทางกฎหมายได้
4. ทีมงานเว็บมาสเตอร์ขอสงวนสิทธิ์ในการลบความคิดเห็น - คำถาม โดยไม่ต้องแจ้งเหตุใดๆ ต่อเจ้าของความคิดเห็นนั้น

start

การวัดผลความสำเร็จด้าน... สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา... Part3_KM Activities P... 1.Form_KM_D.Viorn...

3:44 PM

คณะกรรมการจัดการความรู้ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา



นายสุรพงษ์ มาตะวิสุทธิ์

ที่ปรึกษาด้านกฎหมาย



นายสมศักดิ์ มนูญปิฎ

รองเลขาธิการวุฒิสภา



นางวior สวัสดิ์แก้ว

ผอ.ส.พัฒนาทรัพยากรบุคคล



นายพงศ์กิตติ อรุณภักดีสกุล

ผอ.ส.เทคโนโลยีสารสนเทศฯ



นางสาวนภาพรณ ใจสังจะ

ผอ.ส.งานประธานวุฒิสภา



นางสาวจิตติเทวี ดติยรัตน์

ผอ.ส.ประชาสัมพันธ์



นางนิภาพร ศรีสุวรรณ

ผอ.ส.บริหารงานกลาง



นางรัตนา ศรีลิยวรรณ

ผอ.ส.การคลังและงบประมาณ



นางละออ ดุลยพิทักษ์

ผอ.ส.การต่างประเทศ



นายไพโรจน์ โปธิไสย

ผอ.ส.วิชาการ



นางสาวศิริพงษ์ อาชนะเสน

ผอ.ส.การประชุม



นางจิราภา ทรัพย์สาร

ผอ.ส.กำกับและตรวจสอบ

			
นายฉัตรไชย รอดประเสริฐ	นางพนมพร จันทร์กระจ่าง	นายнат ผาสุก	นางสาวอุตรา อมรฉัตร
ผอ.ส.กรมการธิการ ๑	ผอ.ส.กรมการธิการ ๒	ผอ.ส.กฎหมาย	ผอ.ส.ภาษาต่างประเทศ
			
นางชุตีพร ൺ ลำพูน	นางสาวศศิธร ศรีสุจิจิต	นางสาววารภรณ์ มีเปรมปรีดิ์	นางละเอียด จุลตามระ
ผอ.ส.รายงานการประชุมฯ	ผอ.ส.การพิมพ์	ผอ.ส.กรมการธิการ ๓	ผอ.ส.นโยบายและแผน
			
นางกอบแก้ว แสงทอง	นางอุบล คุณนุฉิฤทธิธรณ	นางสาวแก้วเกศร์ ฤาวรพันธ์	นางทุติยาพร ทวนทอง
เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน ๙ ชช	วิทยากร ๘	ผอ.ก.วิชาการและการพัฒนา	ผอ.ก.พัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์

คณะทำงานจัดการความรู้ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา



นางอุบล คุณวุฒิฤทธิธรณ

วิทยาการ ๘
(กลุ่มช่วยอำนวยความสะดวก)



นายธานินทร์ บุพกิจสิริโรจน์

ผอ.ก. คณะฯ งบประมาณ
(สำนักกรรมวิธีการ ๑)



นายสุรัตน์ หวังต่อลาภ

ผอ.ก. คณะฯ วิสามัญ ๒
(สำนักกรรมวิธีการ ๑)



นางสาวแก้วเกศร์ ถาวรพันธ์

ผอ.ก. วิชาการและการพัฒนา
(สำนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล)



นางหุติยาพร ทวหนอง

ผอ.ก. พัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์
(สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศฯ)



นางสาวสุพัตรา วรรณศิริกุล

นิติกร ๗
(สำนักกฎหมาย)



นางสาววงกข วงษ์ไทย

วิทยาการ ๗
(สำนักกำกับและตรวจสอบ)



นางสาวแสงเดือน ผ่องพุม

บรรณารักษ์ ๕
(สำนักวิชาการ)



นายณรงค์ศักดิ์ วีระกิจพานิช

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ๕
(สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศฯ)



นางสาวสุตารัตน์ ใจอุดม

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ๕
(สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศฯ)



นางสาวสุพัตรา เกตุติม

นักพัฒนาทรัพยากรบุคคล ๕
(สำนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล)



นางสาวน้ำเพชร ศรีวิจิตรโชค

นักพัฒนาทรัพยากรบุคคล ๔
(สำนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล)

นายพรชัย น้อยบ้านโง้ง

เจ้าหน้าที่วีเทศสัมพันธ์ ๔
(สำนักภาษาต่างประเทศ)

นายชวลิต อริยพันธ์พิทักษ์

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ๓
(สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศฯ)

นายไกรฤกษ์ ต่วนภูษา

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ๓
(สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศฯ)

นายสัญญาชัยวิศ ปานทอง

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ๓
(สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศฯ)

นายสุกรี สุหลง

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ๓
(สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศฯ)

นางหฤทัย มิตรประถัมภ์

เจ้าหน้าที่ธุรการ ๓
(สำนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล)

นายพิเชฐ ชายะदानันท์

เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล ๒
(สำนักนโยบายและแผน)