**ผนวก ก รายละเอียดกรอบแนวทางการดำเนินการของหน่วย ตามระดับความสามารถการจัดการความรู้ 5 ระดับ**

**และเกณฑ์การพิจารณาประเมินผล**

| กิจกรรม | ตัวบ่งชี้/เกณฑ์การพิจารณา | | ข้อมูลประกอบการพิจารณา |
| --- | --- | --- | --- |
| ระดับความสามารถในการจัดการความรู้ที่ 1 การสร้างสภาพแวดล้อมที่เกื้อกูลต่อการจัดการความรู้ (KM) | | | |
| ตัวชี้วัด (KPI) : ระดับความสำเร็จของการสร้างสภาพแวดล้อมที่เกื้อกูลต่อการจัดการความรู้ของหน่วย/องค์กร | | | |
| 1.1 การกำหนดวิสัยทัศน์การจัดการความรู้ของหน่วย | KPI 1 | มีการกำหนดวิสัยทัศน์การจัดการความรู้ของหน่วยที่มีความเหมาะสม โดยพิจารณาจาก |  |
| *1) มีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์การจัดการความรู้ของหน่วยเหนือ* | - วิสัยทัศน์ และแผนขับเคลื่อนการจัดการความรู้ของหน่วย ที่แสดงให้เห็นความเชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์ของหน่วยเหนือ  - รายงานการประชุม/ภาพกิจกรรมการประชุม สัมมนาเพื่อกำหนดวิสัยทัศน์ และจัดทำแผนขับเคลื่อนการจัดการความรู้ของหน่วย |
| *2) วิสัยทัศน์มีความเป็นไปได้ ชัดเจน และเข้าใจง่าย* |
| *3) กำหนดจากการมีการส่วนร่วมของ*  *กำลังพลทุกระดับ* |
| 1.2 การจัดทำแผนขับเคลื่อนการจัดการความรู้ของหน่วย | KPI 2 | มีแผนขับเคลื่อนการจัดการความรู้ที่เหมาะสม โดยพิจารณาจาก | - แผนขับเคลื่อนการจัดการความรู้ของหน่วย |
| *1) มีแผนขับเคลื่อนการจัดการความรู้ของหน่วย* |
| *2) แผนการขับเคลื่อนการจัดการความรู้ของหน่วยมีความชัดเจน สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้จริง* |
| 1.3 ผู้บริหารกำหนดนโยบายการจัดการความรู้ของหน่วย | KPI 3 | มีการกำหนดนโยบายการจัดการความรู้ที่เหมาะสม โดยพิจารณาจาก | - นโยบายการจัดการความรู้ของหน่วย |
| *1) สอดคล้องกับวิสัยทัศน์การจัดการความรู้ของหน่วย* |
| *2) มีความชัดเจนและนำไปสู่การปฏิบัติได้จริง* |
| 1.4 การกำหนดคณะทำงาน และผู้รับผิดชอบการจัดการความรู้ | KPI 4 | มีการกำหนดคณะทำงานที่เหมาะสม โดยพิจารณาจาก | - คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานจัดการความรู้ของหน่วย  - หลักฐานการผ่านการอบรมเพิ่มพูนความรู้ด้านการจัดการความรู้  - หลักฐานที่แสดงถึงการมอบหมายงาน หรือหน้าที่รับผิดชอบของคณะทำงาน |
| *1) คณะทำงานมีความรู้ ประสบการณ์เกี่ยวกับการจัดการความรู้* |
| *2) คณะทำงานเป็นผู้แทนจากทุก นขต. ของหน่วย* |
| *3) คณะทำงานมีหน้าที่รับผิดชอบอย่างชัดเจนเกี่ยวกับการจัดการความรู้* |
| 1.5 การสื่อสาร และประชาสัมพันธ์เพื่อให้กำลังพลในหน่วยรับทราบ และนำไปปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม | KPI 5 | มีการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์ที่เหมาะสม  โดยพิจารณาจาก | - *หลักฐานแสดงช่องทางการสื่อสาร*/ ประชาสัมพันธ์ |
| *1) มีจำนวนช่องทางการสื่อสารมากกว่า 2 ช่องทาง* |
| *2) มีระบบการสื่อสารสองทาง (2 way communication)* |
| KPI 6 | ร้อยละของกำลังพลในหน่วยที่รับทราบแผนงานการจัดการความรู้  (เป้าหมาย > ร้อยละ 80) | - การสัมภาษณ์กำลังพลของหน่วย |
| KPI 7 | ร้อยละของกำลังพลที่เข้าร่วมกิจกรรมการจัดการความรู้ของหน่วย  (เป้าหมาย > ร้อยละ 80 ) | - รายงานการจัดกิจกรรมการจัดการความรู้ของหน่วย |
| 1.6 มีแหล่งทรัพยากร ที่เกื้อกูลต่อการจัดการความรู้ (4 M)  คะแนนหายไป 3 คะแนน (เดิมข้อย่อย KPI มี 3 ยุบเหลือสองข้อ) | KPI 8 | มีแหล่งทรัพยากร ระบบเทคโนโลยีและการสื่อสารที่เกื้อกูลต่อการจัดการความรู้ โดยพิจารณาจาก | - แหล่งทรัพยากร/ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารเกื้อกูลต่อการจัดการความรู้ |
|  | *1) หน่วยงานให้การสนับสนุนทรัพยากรครบทั้ง 4 ปัจจัย (กำลังพล งบประมาณ วัสดุและการจัดการ)* |
|  | *2) มีความเพียงพอต่อการดำเนินการจัดการความรู้ทั้ง 4 ปัจจัย* |
| 1.7 กำลังพลทุกระดับมีความรู้เรื่องการจัดการความรู้ | KPI 9 | ร้อยละของผู้บริหารของหน่วย (ผู้บริหาร หมายถึง กำลังพลตำแหน่งผู้อำนวยการกอง หรือเทียบเท่าขึ้นไป) ที่ผ่านหลักสูตรอบรมการจัดการความรู้  (เป้าหมาย ร้อยละ 100) | - รายงานผลการศึกษาอบรมหลักสูตรอบรมการจัดการความรู้ |
| KPI 10 | ร้อยละของกำลังพลที่ผ่านหลักสูตรอบรมการจัดการความรู้  (เป้าหมาย ร้อยละ 100) |
| ระดับความสามารถในการจัดการความรู้ที่ 2 มีกระบวนการจัดการความรู้ที่เชื่อถือได้ | | | |
| 2.1 การกำหนดขอบเขตความรู้ (KM Focus Areas) และองค์ความรู้ที่จำเป็นของหน่วย | KPI 11 | มีการกำหนดขอบเขตความรู้และองค์ความรู้ที่จำเป็นของหน่วยมีถูกต้อง เหมาะสม โดยพิจารณาจาก | - รายงานผลการวิเคราะห์ขอบเขตความรู้(KM Focus Areas)  - รายงานผลการจำแนกองค์ความรู้ที่จำเป็นของหน่วย  - มีหลักฐานที่แสดงให้เห็นถึงกระบวนการจัดทำ (KM Action Plan) ที่ชัดเจนว่ามาจากการมีส่วนร่วมของ KM Team |
|  |  | *11.1) สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ของหน่วย* |
|  |  | *11.2) มีความครอบคลุมภารกิจ พันธกิจของทุกหน่วยงานย่อยของหน่วย* |
|  |  | *11.3) มีการจัดลำดับความเร่งด่วน หรือความสำคัญของขอบเขตความรู้ (KM Focus Areas)* |
|  |  | *11.4) เกิดจากกระบวนการมีส่วนร่วมของกำลังพลทุกระดับ* |
| 2.2 การจัดทำแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) ที่สนับสนุนภารกิจ พันธกิจ และ/หรือประเด็นยุทธศาสตร์ของหน่วย | KPI 12 | มีการจัดทำแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) ที่ถูกต้อง เหมาะสม โดยพิจารณาจาก | - แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) : กระบวนการจัดการความรู้ 7 ขั้นตอน ( KM Process)  - หลักฐานที่แสดงให้เห็นถึงกระบวนการจัดทำ (KM Action Plan) ที่ชัดเจนว่ามาจากการมีส่วนร่วมของ KM Team |
| *1) จัดทำแล้วเสร็จก่อนเริ่มดำเนินการ* |
| *2) แผนสนับสนุนภารกิจ พันธกิจ และ/หรือประเด็นยุทธศาสตร์ของหน่วย* |
| *3) มีรายละเอียดกิจกรรมของแผนชัดเจน สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้* |
| 4) *เกิดจากการมีส่วนร่วมของ KM Team* |
| 2.3 การพิจารณากลั่นกรองแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) โดยคณะกรรมการจัดการความรู้ของหน่วย | KPI 13 | มีการประชุมพิจารณากลั่นกรองแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) โดยคณะกรรมการจัดการความรู้ของหน่วย | - รายงาน/บันทึกการประชุมพิจารณากลั่นกรองแผนการจัดการความรู้ |
| 2.4 การดำเนินการตามแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) : กระบวนการจัดการความรู้ 7 ขั้นตอน  ( KM Process)  (เอาคะแนนจาก 1.6 มาเพิ่ม) ต้องบวกอีก 3 คะแนน | KPI 14 | มีกิจกรรมที่ใช้กระบวนการจัดการความรู้ครบ 7 ขั้นตอน | - คู่มือ เอกสารความรู้ ซึ่งเป็นผลผลิตจากการดำเนินการตามแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) : กระบวนการจัดการความรู้ 7 ขั้นตอน ( KM Process)  - บันทึกการดำเนินกิจกรรมการสร้างองค์ความรู้ โดยใช้กระบวนการจัดการความรู้ 7 ขั้นตอน พร้อมภาพถ่ายใน แต่ละกิจกรรม |
| 2.5 การยกย่องชมเชย และเสริมสร้างแรงจูงใจ | KPI 15 | มีกิจกรรมการยกย่องชมเชย และเสริมสร้างแรงจูงใจ โดยพิจารณาจาก | - รายงานผลการจัดกิจกรรมการยกย่องชมเชย และเสริมสร้างแรงจูงใจ  - ภาพกิจกรรมการยกย่องชมเชย และเสริมสร้างแรงจูงใจ  - รายชื่อกำลังพล/หน่วยที่ได้รับรางวัล  - การสัมภาษณ์กำลังพลของหน่วย |
| *1) ผู้บริหารสูงสุดของหน่วยเป็นผู้ยกย่องชมเชย* |
| *2) กำลังพลในหน่วยรับทราบการยกย่องชมเชย (7.5 คะแนน)* |
| *3) รูปแบบกิจกรรมการยกย่องชมเชยมีความหลากหลาย (>2 รูปแบบ )*  *(7.5 คะแนน)* |
| ระดับความสามารถในการจัดการความรู้ที่ 3 มีผลผลิตและผลลัพธ์ | | | |
| ผลผลิต |  |  |  |
| 3.1 ทำเนียบผู้เชี่ยวชาญ | KPI 16 | ทำเนียบผู้เชี่ยวชาญ *(10คะแนน)* ที่ดี  โดยควรมีลักษณะดังนี้ | - ทำเนียบผู้เชี่ยวชาญ  - หลักฐานการเผยแพร่ |
| *16.1) มีผู้เชี่ยวชาญครบทุกด้านที่สอดคล้องกับขอบเขตความรู้ของหน่วย (KM Focus Area)* |
| *16.2)* มีรายละเอียดของผู้เชี่ยวชาญครบทุกเรื่อง ( ประวัติการศึกษา ผลงานที่แสดงถึงความเชี่ยวชาญในขอบเขตความรู้นั้น ช่องทางการติดต่อ ) |
| 16.3) มีการเผยแพร่ให้กำลังพลในหน่วยรับทราบ |
| 3.2 มีชุมชนนักปฏิบัติทั้งภายใน และ/หรือนอกหน่วยงาน | KPI 17 | จำนวนชุมชนนักปฏิบัติทั้งภายใน และนอกหน่วยงาน  (เป้าหมาย > 2 ชุมชนนักปฏิบัติ ) | -รายชื่อชุมชนนักปฏิบัติภายใน/ภายนอกหน่วยงาน  - หลักฐานกิจกรรมของชุมชนนักปฏิบัติที่ใช้กระบวนการจัดการความรู้ เช่น การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การสร้าง การเผยแพร่ความรู้ เป็นต้น |
| 3.3 มีองค์ความรู้ตามเป้าหมายของหน่วย | KPI 18 | ร้อยละขององค์ความรู้ที่สำเร็จตามเป้าหมายของหน่วย  (เป้าหมาย >ร้อยละ 80 ) | -องค์ความรู้ที่สำเร็จตามเป้าหมายของหน่วย |
| 3.4 มีคลังความรู้ที่สามารถเข้าถึงได้ | KPI 19 | มีหลักฐานที่แสดงให้เห็นว่ามีคลังความรู้ ที่แสดงถึงองค์ความรู้ที่ได้จาก KM Focus Area ของหน่วย | - ทำเนียบองค์ความรู้ในคลังความรู้  - ข้อมูลองค์ความรู้ในคลังความรู้ |
|  | KPI 20 | มีหลักฐานที่แสดงให้เห็นถึงการบริการ การเข้าถึงคลังความรู้ โดยการใช้ความรู้จากเอกสารที่จัดทำในรูปของคู่มือ แนวทางปฏิบัติ หรือ Web page | - หลักฐานที่แสดงให้เห็นถึงการใช้องค์ความรู้ในคลังความรู้ |
| KPI 21 | มีการนำเทคโนโลยีมาใช้สนับสนุนการดำเนินการของคลังความรู้ | - หน้าเว็บไซต์การจัดการความรู้ หรืออื่นๆ เช่น ไลน์ อีเมล facebook Document |
| KPI 22 | จำนวนองค์ความรู้ในคลังความรู้ที่เพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา  (เป้าหมาย มากกว่า 3เรื่อง) | - แสดงจำนวนองค์ความรู้ที่เพิ่มขึ้นในคลังความรู้  - แสดงสถิติเปรียบเทียบจำนวนองค์ความรู้ในคลังความรู้ |
| ผลลัพธ์ |  |  |  |
| 3.5 มีผลลัพธ์ของการนำองค์ความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการทำงาน | KPI 23 | มีผลลัพธ์ของการทำงานที่มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น เช่น การลดระยะเวลา ร้อยละความพึงพอใจ มีนวัตกรรม คุณภาพงาน เพิ่มขึ้น ประหยัดทรัพยากร  ตัวอย่าง ระยะเวลาการสอนงานให้กับ กำลังพลลดลงจากเดิม | - มีหลักฐานที่แสดงว่ามีการนำองค์ความรู้ไปใช้การปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น แสดงสถิติเปรียบเทียบระยะเวลาการสอนงานให้กับกำลังพลใหม่ |
| 3.6 มีกำลังพลในหน่วยที่สามารถทำหน้าที่ที่ปรึกษาการจัดการความรู้ (Facilitator) ในทุกหน่วยงานย่อยของหน่วย | KPI 24 | จำนวนสัดส่วนกำลังพลของหน่วยที่ทำหน้าที่ที่ปรึกษาการจัดการความรู้ (Facilitator) ต่อ หน่วยงานย่อย อย่างน้อย 1 : 3 | - แสดงหลักฐานจำนวนสัดส่วนกำลังพลของหน่วยที่ทำหน้าที่ที่ปรึกษาการจัดการความรู้ (Facilitator) ต่อ หน่วยงานย่อย  - รายชื่อ หรือคำสั่งแต่งตั้ง กำลังพลทำหน้าที่ที่ปรึกษาการจัดการความรู้ (Facilitator) ของหน่วย |
| KPI 25 | มีผลผลิตหรือผลลัพธ์ที่เกิดจากกระบวนการทำหน้าที่ที่ปรึกษาการจัดการความรู้ (Facilitator) | - แสดงหลักฐานผลผลิตหรือผลลัพธ์ที่เกิดจากกระบวนการทำหน้าที่ที่ปรึกษาการจัดการความรู้ (Facilitator) |
| 3.7 หน่วยงานอื่นนำผลงานที่เผยแพร่ไปใช้ประโยชน์ | KPI 26 | มีหลักฐานที่แสดงว่าหน่วยงาน องค์กร คณะ บุคคล นำองค์ความรู้ไปใช้ประโยชน์ ทั้งภายในและภายนอก อย่างน้อย 1 องค์ความรู้ | -หลักฐานที่แสดงว่าหน่วยงาน องค์กร คณะ บุคคล นำองค์ความรู้ไปใช้ประโยชน์ โดยดูจากเอกสารขอใช้ความรู้ระหว่างหน่วยงาน หรือนอกหน่วยงาน |
| ระดับความสามารถในการจัดการความรู้ที่ 4 มีการปรับปรุง และพัฒนาแผนแม่บทการจัดการความรู้ และองค์ความรู้อย่างต่อเนื่อง | | | |
| 4.1 มีการประเมินองค์ความรู้เดิม (ปรับปรุง) | KPI 27 | จำนวนองค์ความรู้ที่ได้รับการประเมินเพื่อปรับปรุง พัฒนาในรอบปี มากกว่า 2 องค์ความรู้ | - หลักฐานการประเมินองค์ความรู้เพื่อปรับปรุง พัฒนา  - หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าองค์ความรู้ได้รับการปรับปรุง  - รายชื่อองค์ความรู้ที่ได้รับการประเมิน และ/หรือปรับปรุง |
| KPI 28 | จำนวนองค์ความรู้ที่ได้รับการปรับปรุงให้ทันสมัยในรอบปี ไม่น้อยกว่า 1 องค์ความรู้ |
| KPI 29 | มีช่องทางในการรับข้อคิดเห็น *(30คะแนน)* ที่เหมาะสม โดยพิจารณาจาก | - เอกสาร หรือหลักฐานที่แสดงช่องทางการรับข้อคิดเห็น  - เอกสาร หรือหลักฐานที่แสดงถึงระบบการจัดการข้อคิดเห็น |
| 1) มีช่องทางการรับข้อคิดเห็นมากกว่า 1 ช่องทาง |
|  | 2) ช่องทางการรับข้อคิดเห็นมีความสะดวกต่อการเข้าถึง |
| 3) มีระบบการจัดการข้อคิดเห็นเพื่อนำไปสู่การพัฒนา |
| 4.2 มีการพัฒนาต่อยอดความรู้ และสร้างเป็นองค์ความรู้ใหม่ | KPI 30 | จำนวนองค์ความรู้ที่ได้รับการพัฒนาต่อยอดความรู้ และสร้างเป็นองค์ความรู้ใหม่ อย่างน้อย 1 องค์ความรู้ |  |
| KPI 31 | จำนวนองค์ความรู้ใหม่ (ตาม KM Focus Area) ที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปี อย่างน้อย 1 องค์ความรู้ |  |
| 4.3 มีการปรับปรุง พัฒนาแผนขับเคลื่อนการจัดการความรู้ | KPI 32 | มีหลักฐานแสดงกระบวนการพัฒนาแผนขับเคลื่อนการจัดการความรู้ |  |
| ระดับความสามารถในการจัดการความรู้ที่ 5 เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (LO) | | | |
| 5.1 กำลังพลชั้นเลิศ (Personal mastery) : กำลังพลมีพฤติกรรมการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา นำไปสู่การพัฒนางาน และหน่วย หรือกล่าวโดยสรุปคือ กำลังพลมีพฤติกรรมใฝ่เรียนใฝ่รู้มุ่งสู่ความเชี่ยวชาญงานในหน้าที่ | KPI 33 | ร้อยละของกำลังพลที่มีคุณลักษณะเป็นกำลังพลชั้นเลิศของหน่วยโดยพิจารณาจาก |  |
|  | 1) ร้อยละของกำลังพลของหน่วยที่เข้ารับการศึกษาอบรม ประชุม สัมมนา ศึกษา ดูงาน หรืออื่น ๆ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความเชี่ยวชาญในงาน โดยขอบเขตความรู้ที่เรียนรู้เป็นความรู้สนับสนุนวิสัยทัศน์ พันธกิจหลักของหน่วย และหน้าที่ที่ปฏิบัติอยู่  (เป้าหมาย มากกว่าร้อยละ 80) | - หลักฐานที่แสดงให้เห็นถึงการเข้ารับการศึกษาอบรม ประชุม สัมมนา ศึกษาดูงาน หรืออื่น ๆ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความเชี่ยวชาญในงาน |
|  | 2) ร้อยละของบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญตามขอบเขตความรู้สำคัญ (KM Focus Area) ของหน่วย  (เป้าหมาย มากกว่าร้อยละ 80) | - ทำเนียบผู้เชี่ยวชาญของหน่วย |
| 5.2 มีวิสัยทัศน์ร่วมกัน (Shared vision): มีความมุ่งมั่นที่เกิดจากกระบวนการความคิดไปสู่การกำหนดผลที่วัดได้ | KPI 34 | ร้อยละของกำลังพลของหน่วยที่มีส่วนร่วมในการจัดทำวิสัยทัศน์และทราบถึงความสำคัญของงานที่ตนเองรับผิดชอบ ว่านำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ของหน่วยอย่างไร  (เป้าหมาย มากกว่าร้อยละ 80) | - รายชื่อกำลังพลของหน่วยที่มีส่วนร่วมในการจัดทำวิสัยทัศน์  - ภาพการมีส่วนร่วมในกิจกรรม  - การสัมภาษณ์ |
| 5.3 มีแบบแผนความคิดร่วม (Mental models) : กำลังพลในหน่วยมีพฤติกรรมที่ไม่ยึดติดกับความคิดเดิมของตนเอง พร้อมที่จะปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป | KPI 35 | ใช้หลักการ เหตุผลในการทำงาน ที่แสดงให้เห็นได้โดยพิจารณาจาก | - ทำเนียบชื่อเครือข่ายความรู้ และกิจกรรม  - หลักฐานเอกสาร เช่น บันทึกประชุม หนังสือขออนุมัติการดำเนินงาน ฯลฯ |
| 1) มีเครือข่ายความรู้และมีกิจกรรมร่วมด้วย |
| 2) การนำแนวคิด ทฤษฎี ที่ถูกนำมาใช้อ้างอิงในการปฏิบัติงาน (แสดงหลักฐานเอกสาร เช่น บันทึกประชุม หนังสือขออนุมัติการดำเนินงาน ฯลฯ ) |
| 5.4 เรียนรู้เป็นทีม (Team learning) : การเรียนรู้ร่วมกันของกำลังพล | KPI 36 | จำนวนครั้งของกิจกรรมที่บุคลากรในองค์กรที่ทำงานร่วมกันเป็นทีม มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทักษะ และประสบการณ์ เพื่อพัฒนาภูมิปัญญา และศักยภาพของทีมงาน  (เป้าหมาย มากกว่า 3 ครั้งต่อปี) | - หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่ามีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทักษะ และประสบการณ์ของทีมงานซึ่งเป็นบุคลากรของในองค์กร เพื่อพัฒนาภูมิปัญญา และศักยภาพของทีมงาน เช่น การเสวนา การอภิปราย |
| KPI 37 | ร้อยละของการทบทวนสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการปฏิบัติงานของกำลังพล  ( AAR : After action review )  (เป้าหมาย มากกว่า ร้อยละ 80 | - หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่ามีของการทบทวนสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการปฏิบัติงานของกำลังพล |
| 5.5 การคิดอย่างเป็นระบบ (Systematic thinking): มีการทำงานที่เชื่อมโยงระหว่างกันในหน่วยงาน | KPI 38 | มีหลักฐานที่แสดงให้เห็นถึงว่ากำลังพล แต่ละตำแหน่งงานมีการคิดวางแผนงานอย่างเป็นระบบ โดยแสดงหลักฐาน | - คู่มือการปฏิบัติงานแต่ละตำแหน่งงาน  - แผนผังการปฏิบัติ /ปฏิทินการปฏิบัติงาน |
| 1) มีคู่มือการปฏิบัติงานแต่ละตำแหน่งงาน |
| 2) มีแผนผังการปฏิบัติ /ปฏิทินการปฏิบัติงาน |