

สำนักโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค

XX – YY - ZZ

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการความรู้ของหน่วยงาน

จัดทำโดย	ทบทวนโดย	อนุมัติโดย
งานพัฒนาระบบสารสนเทศและการจัดการความรู้		
วันที่	วันที่	วันที่

รายละเอียดการแก้ไขเอกสาร

วันที่บังคับใช้	แก้ไขครั้งที่	รายละเอียด
	00	ออกเอกสารครั้งแรก

นิยาม/ความหมาย

CMP	หมายถึง	Change Management Process หรือ กระบวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง จำนวน 6 องค์ประกอบ
CoP	หมายถึง	Community of Practice หรือ ชุมชนนักปฏิบัติ
KM	หมายถึง	Knowledge Management หรือ การจัดการความรู้
KM Forum	หมายถึง	การจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การเสวนา การถาม-ตอบ เป็นต้น
KM Market	หมายถึง	การจัดตลาดนัดความรู้
KMP	หมายถึง	Knowledge Management Process หรือกระบวนการจัดการความรู้ 7 ขั้นตอน
KM Team	หมายถึง	คณะทำงานบริหารจัดการความรู้ของสำนักโรคติดต่อทั่วไป
KM Tools	หมายถึง	เครื่องมือการจัดการความรู้
สวคร.	หมายถึง	สถาบันวิจัย จัดการความรู้ และมาตรฐานการควบคุมโรค กรมควบคุมโรค

## กระบวนการจัดการความรู้ของหน่วยงาน

### 1. วัตถุประสงค์

เพื่อให้บุคลากรงานพัฒนาระบบสารสนเทศและการจัดการความรู้สามารถดำเนินการจัดการความรู้ในหน่วยงานได้อย่างเหมาะสมตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ และตามเครื่องมือการจัดการความรู้ที่เลือกใช้

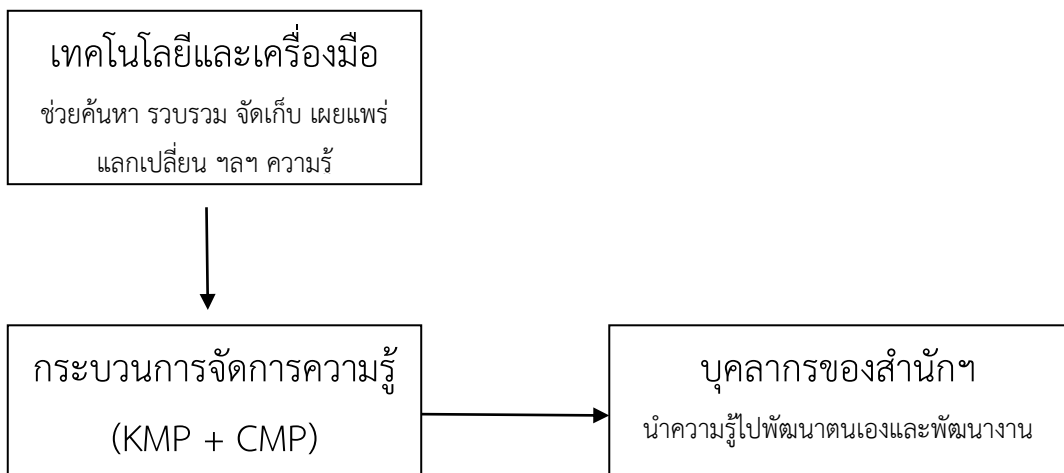
### 2. ขอบเขต

ขอบเขตของกระบวนการจัดการความรู้ เริ่มตั้งแต่การแต่งตั้งคณะทำงานบริหารจัดการความรู้ของสำนักฯ (KM Team) จนถึงความสำเร็จสมบูรณ์ของการจัดการความรู้เรื่องนั้นๆ ตามเครื่องมือการจัดการความรู้ (KM Tools) ที่เลือกใช้ เช่น

KM Tools ที่เลือกใช้	ความสำเร็จสมบูรณ์ของการจัดการความรู้
CoP : Community of Practice หรือ ชุมชนนักปฏิบัติ	หลังจากการจัดตั้ง CoP สมาชิกของ CoP มีโอกาสพบปะกัน เพื่อสนทนาแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น อาจมีการจัดบันทึกประเด็นสำคัญที่สมาชิกส่วนใหญ่ให้ความเห็นชอบหรือสาระของการสนทนาที่สมาชิกสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาตนเองและพัฒนางานต่อไป
KM Forum	ความสำเร็จสมบูรณ์ของการจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การเสวนา หรือการถาม-ตอบ คือ การสรุปผล เพื่อจัดเก็บเป็นเอกสารอ้างอิงหรือเป็นองค์ความรู้ใหม่ในคลังความรู้ของหน่วยงาน
KM Market	ความสำเร็จสมบูรณ์ของการจัดตลาดนัดความรู้ คือ การสรุปผลการดำเนินงาน รวมทั้งปัจจัยสู่ความสำเร็จ ปัญหาอุปสรรค และแนวทางการแก้ไขปรับปรุง เพื่อจัดเก็บเป็นเอกสารอ้างอิง
การถอดความรู้	ความสำเร็จสมบูรณ์ของการถอดความรู้จากตัวคน คือ ได้เอกสารหรือบันทึกที่เป็น Explicit Knowledge
การสรุปบทเรียน	ความสำเร็จสมบูรณ์ของการสรุปบทเรียน คือ เอกสารบทสรุปการเรียนรู้จากการดำเนินงาน เช่น องค์ความรู้และบทเรียนที่ได้ ปัญหาอุปสรรคที่พบ การแก้ไขหรือการคลี่คลายปัญหาดังกล่าว ผลที่ได้รับหลังการแก้ไข การนำความรู้ไปพัฒนาต่อยอด ข้อควรระวัง (ถ้ามี) ฯลฯ

### 3. กรอบแนวคิด

การจัดการความรู้ ประกอบด้วย ขั้นตอนต่างๆ 7 ขั้นตอน คือ 1) การบ่งชี้ความรู้ 2) การสร้างและแสวงหาความรู้ 3) การจัดความรู้ให้เป็นระบบ 4) การประมวลและกลั่นกรองความรู้ 5) การเข้าถึงความรู้ 6) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ และ 7) การเรียนรู้ นอกจากนี้ ยังมีปัจจัยแวดล้อมที่มีผลกระทบต่อการจัดการความรู้ภายในหน่วยงาน เช่น ความแตกต่างของพฤติกรรมและความตระหนักของบุคลากร ดังนั้น เพื่อให้การจัดการความรู้ของหน่วยงานบังเกิดผลดีและมีประสิทธิภาพ จึงต้องนำกระบวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process) จำนวน 6 องค์ประกอบมาดำเนินการร่วมด้วย ได้แก่ 1) การเตรียมการและปรับเปลี่ยนพฤติกรรม 2) การสื่อสาร 3) กระบวนการและเครื่องมือ 4) การเรียนรู้ 5) การวัดผล และ 6) การยกย่องชมเชยหรือการให้รางวัล



### 4. ข้อกำหนดที่สำคัญ

ความร่วมมือและความตระหนักของบุคลากรทุกระดับของหน่วยงานที่มีต่อความสำคัญของการจัดการความรู้ มีความสำคัญยิ่งต่อความสำเร็จของการดำเนินงาน นอกจากนี้ บุคลากรต้องมีทัศนคติที่ดี เต็มใจแลกเปลี่ยนและแบ่งปันความรู้ให้กันและกัน เพื่อสร้างฐานความรู้ของหน่วยงานให้มั่นคงสำหรับให้คนรุ่นใหม่นำไปใช้ต่อยอดได้ต่อไป ผู้บริหารหน่วยงานก็ต้องมีความเข้าใจลักษณะและปัญหาของหน่วยงาน ส่งเสริมและสนับสนุนบุคลากรทุกระดับอย่างเสมอภาคกัน เป็นผู้ริเริ่ม ทำตนเป็นตัวอย่าง และให้ความสำคัญกับการแบ่งปันและเรียนรู้ รวมทั้งเป็นผู้นำในการกำหนดทิศทางของการจัดการความรู้ภายในหน่วยงาน นอกจากนี้ การเลือก KM Tools ที่เหมาะสมมาใช้ในแผนการจัดการความรู้ก็มีส่วนสำคัญต่อความสำเร็จและประสิทธิภาพของการดำเนินงาน

ข้อกำหนดสำคัญ	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย
บุคลากร	ร้อยละของบุคลากรเป้าหมายที่เข้าร่วมกิจกรรมการจัดการความรู้	อย่างน้อยร้อยละ 20
เทคโนโลยีและเครื่องมือ	จำนวน KM Tools ที่ใช้ในการจัดการความรู้	อย่างน้อย 1 เครื่องมือ ต่อแผนการจัดการความรู้ 1 แผน
แผนการจัดการความรู้	จำนวนแผนการจัดการความรู้	อย่างน้อย 3 แผนต่อปี

### 5. ระบบติดตามประเมินผล

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการความรู้จะมีการทบทวนทุกๆ ปี โดยคณะทำงานบริหารจัดการความรู้ของสำนักฯ โดยมีประเด็นสำคัญที่ต้องทบทวนดังนี้

ขั้นตอนสำคัญ	ประเด็นการทบทวน
การกำหนดค่าเป้าหมาย (ในข้อ 4 หรือข้อกำหนดที่สำคัญของคู่มือ)	จำนวนแผนการจัดการความรู้ที่จะดำเนินการต่อปี ต้องไม่น้อยกว่าจำนวนที่ระบุในตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของหน่วยงาน (Template ที่กำหนดโดย สวคร.)

## 6. ขั้นตอนและมาตรฐานการปฏิบัติงาน

### กระบวนการจัดการความรู้ของหน่วยงาน

No.	ขั้นตอน	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	มาตรฐานคุณภาพ / สิ่งที่ต้องควบคุม	บันทึก/แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
1	แต่งตั้งคณะทำงานบริหารจัดการความรู้ของสำนักฯ	คำสั่งสำนักฯ แต่งตั้งคณะทำงานบริหารจัดการความรู้ของสำนักฯ โดยมีผู้อำนวยการสำนักฯ เป็นประธาน คณะทำงานประกอบด้วยผู้แทนจากกลุ่มงานต่างๆ	งานพัฒนาระบบสารสนเทศและการจัดการความรู้ รับผิดชอบในการจัดทำและเสนอคำสั่ง	ดำเนินการแล้วเสร็จภายในเดือนพฤศจิกายน	ทบทวน ตรวจสอบรายชื่อคณะทำงานที่เป็นปัจจุบัน และครอบคลุมทุกกลุ่มงาน โดยเฉพาะหลังจากการปรับโครงสร้างของสำนักฯ ใหม่	คำสั่งสำนักฯ	คำสั่งสำนักฯ
2	แจ้งเวียนคำสั่งสำนักฯ พร้อมเชิญประชุม KM Team (ขั้นตอนที่ 1 การบ่งชี้ความรู้ ร่วมกับ CMP 1 และ CMP 2)	แจ้งเวียนคำสั่งสำนักฯ ให้ KM Team รับทราบ และเชิญประชุมคณะทำงานฯ	งานพัฒนาระบบสารสนเทศและการจัดการความรู้ ซึ่งมีบทบาทเป็นทีมเลขานุการของคณะทำงานฯ	จัดประชุมคณะทำงานฯ หลังจากได้รับ Template ตัวชี้วัด KM	<ul style="list-style-type: none"> <li>• คณะทำงานฯ (ตัวจริง) เข้าร่วมประชุมอย่างน้อยร้อยละ 70</li> <li>• มีวาระทบทวนโครงสร้างความรู้ของสำนักฯ</li> <li>• มีวาระคัดเลือกหัวข้อความรู้สำคัญ/เร่งด่วนที่ต้องดำเนินการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• คำสั่งสำนักฯ</li> <li>• Template ตัวชี้วัด KM</li> </ul>	Template ตัวชี้วัด KM ที่กำหนดโดย สวคร.
3	จัดทำแผนการจัดการความรู้ (ได้แนวทางของขั้นตอนที่ 2 การสร้างและแสวงหาความรู้ ร่วมกับ CMP 3)	จัดทำแผนการจัดการความรู้ตามหัวข้อความรู้ที่กำหนด (จากข้อ 2) สามารถระบุกิจกรรมในแผนปฏิบัติการ สามารถระบุว่าความรู้ที่ต้องการนั้น อยู่ที่ใด หรืออยู่ที่ใคร และจะนำมาเก็บรวบรวมได้อย่างไร ด้วยวิธีใด เป็นต้น	กลุ่มงานที่รับผิดชอบหัวข้อความรู้ที่กำหนด	ดำเนินการแล้วเสร็จ พร้อมจัดส่งให้ สวคร. อย่างเป็นทางการภายใน 25 ธันวาคม	ผู้อำนวยการสำนักฯ ลงนามในแผนการจัดการความรู้	แบบฟอร์มที่ 1 ที่กำหนดโดย สวคร.	Template ตัวชี้วัด KM ที่กำหนดโดย สวคร.

No.	ขั้นตอน	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	มาตรฐานคุณภาพ / สิ่งที่ต้องควบคุม	บันทึก/แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
4	ดำเนินการตามกิจกรรมที่กำหนดในแผนการจัดการความรู้ (ขั้นตอนที่ 3 การจัดความรู้ให้เป็นระบบ ขั้นตอนที่ 4 การประมวลและกลั่นกรองความรู้ ขั้นตอนที่ 5 การเข้าถึงความรู้ ขั้นตอนที่ 6 การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ และขั้นตอนที่ 7 การเรียนรู้ ร่วมกับ CMP 1, CMP 2, CMP 3, CMP 4, CMP 5, และ CMP 6)	ดำเนินการตามกิจกรรมที่กำหนดในแผนปฏิบัติการ KM ตาม KM Tools ที่เลือกใช้ ขั้นตอนที่ 3 สามารถแบ่งประเภทหรือจัดกลุ่มความรู้ออกเป็นหัวข้อย่อย ขั้นตอนที่ 4 สามารถแปลหรือสรุปความรู้ให้ง่ายต่อการทำความเข้าใจ หรือปรับปรุงให้มีรายละเอียดที่สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ขั้นตอนที่ 5 บุคลากรของสำนักฯ สามารถนำความรู้ที่นำมาใช้ประโยชน์ได้โดยง่าย เช่น ผ่านเว็บไซต์สำนักฯ หรือผ่าน Dropbox เป็นต้น ขั้นตอนที่ 6 บุคลากรของสำนักฯ มีการแบ่งปัน แลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ในเรื่องดังกล่าว ผ่าน CoP หรือ KM Forum หรือ KM Market หรือผ่านระบบพี่เลี้ยง เป็นต้น ขั้นตอนที่ 7 บุคลากรของสำนักฯ เรียนรู้และได้รับประสบการณ์ใหม่ และนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาตนเองและพัฒนางาน	ผู้รับผิดชอบแผนฯ ร่วมกับกลุ่มงานที่รับผิดชอบหัวข้อความรู้ที่กำหนด	<ul style="list-style-type: none"> <li>ดำเนินการทุกกิจกรรมตามระยะเวลาที่กำหนดในแผนปฏิบัติการ</li> <li>รายงานในระบบ Estimates SM ภายใน 25 มีนาคม และ 25 มิถุนายน</li> <li>ดำเนินการแล้วเสร็จ พร้อมจัดส่งให้ สวคร. อย่างเป็นทางการภายใน 25 กันยายน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>รายงานความก้าวหน้าในระบบ Estimates SM รอบ 6 เดือน 9 เดือน และ 12 เดือน</li> <li>จัดทำและจัดเก็บเอกสารหลักฐานตามที่ สวคร. กำหนด เช่น เอกสารสรุปผลการดำเนินงาน KM ภาพรวมของหน่วยงาน เป็นต้น</li> </ul>	แบบฟอร์มที่ 2, 3, 4, และ 5 ที่กำหนดโดย สวคร.	Template ตัวชี้วัด KM ที่กำหนดโดย สวคร.

No.	ขั้นตอน	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	มาตรฐานคุณภาพ / สิ่งที่ต้องควบคุม	บันทึก/แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
5	เก็บรวบรวมองค์ความรู้ และสรุปผลการดำเนินงาน	เก็บรวบรวมองค์ความรู้และสรุปผลการดำเนินงานของแผนการจัดการความรู้ รวมทั้งกิจกรรมการจัดการความรู้อื่นๆ ที่มีได้อยู่ในแผน เข้าไว้ในคลังความรู้ของหน่วยงาน เพื่อเป็นฐานความรู้หรือเป็นข้อมูลอ้างอิง	งานพัฒนาระบบสารสนเทศและการจัดการความรู้	ภายใน ไตรมาสที่ 4	จัดเก็บเป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น upload ไว้ที่เว็บไซต์ของสำนักฯ รวมทั้งทำสำเนาไฟล์ด้วย และจัดเก็บไว้ที่งานพัฒนาระบบสารสนเทศและการจัดการความรู้	รายละเอียดของแผนการจัดการความรู้ทุกแผนที่จัดทำตามแบบฟอร์มที่ 1, 2, 3, 4, และ 5	เอกสารที่จัดทำตามแบบฟอร์มที่ 1, 2, 3, 4, และ 5

## 7. การควบคุมบันทึก

บันทึก	เก็บไว้ที่หน่วยงาน	เก็บไว้อ้างอิง
คำสั่งสำนักฯ แต่งตั้ง KM Team ประจำปี	√	√
สรุปประชุม KM Team ที่ระบุหัวข้อความรู้จำเป็นหรือหัวข้อความรู้เร่งด่วนที่ต้องดำเนินการประจำปี	√	√
องค์ความรู้ หรือความรู้ที่ได้รับตามหัวข้อที่ดำเนินการ สรุปบทเรียน หรือ Explicit knowledge ที่ได้จากการถอดความรู้จากผู้รู้ เป็นต้น	√	√