

คู่มือการปฏิบัติงานจัดการความรู้ของหน่วยงาน

กลุ่มงาน ; พัฒนางองค์กรและวิชาการ

หน่วยงาน ; สำนักงานคณะกรรมการควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข

XX - YY - ZZ

คู่มือการปฏิบัติงานจัดการความรู้ของหน่วยงาน

จัดทำโดย	ทบทวนโดย	อนุมัติโดย
กลุ่มพัฒนางองค์กรและวิชาการ		
วันที่ ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๕๙	วันที่	วันที่

รายละเอียดการแก้ไขเอกสาร

วันที่บังคับใช้	แก้ไขครั้งที่	รายละเอียด

๑. วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานจัดการความรู้ของหน่วยงาน โดยมุ่งหวังจะให้ป็นเครื่องมือหนึ่งในการสื่อสารความรู้ความเข้าใจในระดับพื้นฐานกับผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงาน

๒. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานจัดการความรู้ของหน่วยงาน ตามแนวทางของกรมควบคุมโรค สามารถนำมาปรับใช้ในการจัดการความรู้ทั้งภายในหน่วยงาน และภายนอกหน่วยงาน

๓. กรอบแนวคิด

การจัดการความรู้ของหน่วยงาน พิจารณาความสำเร็จจากการใช้แนวคิด หรือนำเครื่องมือการจัดการความรู้มาประยุกต์ใช้การปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนางานให้มีคุณภาพมากขึ้น พัฒนาคณะให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น โดยมีการแต่งตั้งคณะทำงาน KM Team ของหน่วยงาน มีการทบทวนและคัดเลือกหัวข้อความรู้สำคัญของหน่วยงาน มีการจัดทำแผนงานโครงการ โดยเลือกเครื่องมือการจัดการความรู้ตามความเหมาะสมของงาน ได้แก่ การถอดบทเรียน จากตัวคน (Tacit K. to Explicit K.) หรือจากโครงการ, การจัดตลาดนัดความรู้, การจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้, ชุมชนนักปฏิบัติ (CoP), การเป็นที่เลี้ยง (Mentoring), การใช้มาตรฐานเปรียบเทียบ (Benchmarking), การพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย (R๒R) เป็นต้น รวมทั้งการสรุปบทเรียนการดำเนินการ สิ่งที่ได้เรียนรู้

คู่มือการปฏิบัติงานจัดการความรู้ของหน่วยงาน

๔. ข้อกำหนดที่สำคัญ

กระบวนการ	ข้อกำหนดที่สำคัญ	KPI
กระบวนการจัดการความรู้ของหน่วยงาน	องค์ความรู้ของหน่วยงาน	- จำนวนองค์ความรู้ที่สำคัญ จำเป็น เร่งด่วนของหน่วยงาน
	เครื่องมือการจัดการความรู้	- เลือกเครื่องมือในการจัดการความรู้ ที่เหมาะสมกับองค์ความรู้
	ดำเนินงานได้ตามแผนงาน โครงการ และ ระยะเวลาที่กำหนด	- ร้อยละของการดำเนินงานตาม แผนงานโครงการและตามระดับ ความสำเร็จของการจัดการความรู้ ของหน่วยงาน ๕ ขั้นตอน
	ความสำเร็จของการดำเนินงาน การนำไปใช้	- ร้อยละความพึงพอใจต่อการ ดำเนินงานจัดการความรู้ของ บุคลากรของหน่วยงาน - เกิดการพัฒนางานให้มีคุณภาพ พัฒนาคนให้มีความรู้ความสามารถ ในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

๕. ระบบติดตามประเมินผล

- มีการรายงานความก้าวหน้าในระบบ Estimates SM ครอบคลุมตามระดับความสำเร็จของการจัดการความรู้ของหน่วยงาน ทุกรายไตรมาส
- ดำเนินการได้ตามแผนงาน โครงการที่วางไว้ รวมทั้งสรุปบทเรียนการดำเนินงานเสนอผู้บริหาร
- มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่างๆ อย่างน้อย ๒ ช่องทาง

คู่มือการปฏิบัติงานจัดการความรู้ของหน่วยงาน

๖. ขั้นตอนและมาตรฐานการปฏิบัติงาน

No.	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	มาตรฐานคุณภาพ/ สิ่งที่ต้องควบคุม	ผู้รับผิดชอบ	บันทึก	เอกสารอ้างอิง
๑	หน่วยงานรับการถ่ายทอดตัวชี้วัด/ แนวทางการดำเนินงานจากกรม ควบคุมโรค	กลุ่มแผนงานของหน่วยงาน รับการ ถ่ายทอดแนวทางดำเนินงานในปีนั้นๆ จากกรมควบคุมโรค	ความเข้าใจ ความชัดเจน ในตัวชี้วัดที่รับมา	กลุ่มแผนงาน	รายละเอียด ตัวชี้วัด หรือคู่มือ แนวทางการ ดำเนินงานจาก กรมควบคุมโรค	- รายละเอียดตัวชี้วัด กรมควบคุมโรค - คู่มือการจัดการ ความรู้ กรมควบคุม โรค
๒	กลุ่มแผนงาน ถ่ายทอดและชี้แจง แนวทางการดำเนินงานจัดการ ความรู้ให้กลุ่มงานภายใน หน่วยงานรับทราบร่วมกัน	ชี้แจงแนวทางการดำเนินงานจัดการ ความรู้ให้กลุ่มงานภายในหน่วยงาน รับทราบร่วมกัน ผู้บริหารมีการ มอบหมายการดำเนินงานให้ชัดเจน แก่ กลุ่มงานที่รับผิดชอบ		กลุ่มแผนงาน และกลุ่มงาน ภายใน หน่วยงาน	หลักฐานการ มอบหมายงาน	- รายละเอียดตัวชี้วัด ประจำปี - คู่มือการจัดการ ความรู้ กรมควบคุม โรค
๓	ทบทวน/แต่งตั้งคณะทำงาน จัดการความรู้ของหน่วยงาน (KM Team)	กลุ่มงานที่รับผิดชอบมีการมอบหมาย ผู้รับผิดชอบ(หลัก, รอง) ให้ชัดเจน และให้ดำเนินการทบทวนและแต่งตั้ง คณะทำงาน	การทบทวน/แต่งตั้ง คณะทำงานควรทำทุกปี เนื่องจากโครงสร้าง หน่วยงานเปลี่ยนแปลง บุคลากรเข้า-ออก และ การเปลี่ยนผู้รับผิดชอบ งาน	กลุ่มงาน พัฒนาองค์กร และ นักวิชาการ สาธารณสุข	คำสั่ง คณะทำงาน จัดการความรู้ ของหน่วยงาน	- คู่มือการจัดการ ความรู้ กรมควบคุม โรค ปี ๒๕๕๔ (น.๔๔) "การกำหนดโครงสร้าง KM Team"
๔	คณะทำงาน KM Team ทบทวน และคัดเลือกหัวข้อ ความรู้สำคัญ ของหน่วยงานที่ต้องดำเนินการ เร่งด่วน รวมทั้งเลือกเครื่องมือการ	คณะทำงาน KM Team ทบทวนและ คัดเลือกหัวข้อความรู้สำคัญของ หน่วยงานที่ต้องดำเนินการจัดเก็บ เร่งด่วน อิงหัวข้อความรู้ตามโครงสร้าง	- หัวข้อความรู้ที่ สอดคล้องกับความจำเป็น เร่งด่วนโดยให้อิงหัว ข้อความรู้ตามโครงสร้าง	KM Team	เกณฑ์การ คัดเลือกหัว ข้อความรู้ ได้แก่ ๑.สอดคล้องกับ	- โครงสร้างความรู้ หน่วยงาน (Knowledge Structure)

คู่มือการปฏิบัติงานจัดการความรู้ของหน่วยงาน

No.	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	มาตรฐานคุณภาพ/ สิ่งที่ต้องควบคุม	ผู้รับผิดชอบ	บันทึก	เอกสารอ้างอิง
	จัดการความรู้ตามความเหมาะสมของงาน	ความรู้หน่วยงาน (Knowledge Structure) โดยเลือกเครื่องมือการจัดการความรู้ตามความเหมาะสมของแต่ละหัวข้อความรู้	ความรู้หน่วยงานและหน่วยงานสามารถดำเนินการ - ควรดำเนินการในขั้นนี้ให้เสร็จภายในต้นปีงบประมาณ (เดือนพฤศจิกายน)		ยุทธศาสตร์ ๒.ผู้บริหารให้การสนับสนุน ๓.ส่งผลดีต่อการทำงาน ๔.ต้องจัดการเร่งด่วน ๕.หน่วยงานอื่นต้องการใช้	- แบบฟอร์มการระบุองค์ความรู้ - แบบประเมินองค์การตนเองเรื่องการจัดการความรู้ - แบบฟอร์มจำแนกองค์ความรู้ที่จำเป็น
๕	คณะทำงาน KM Team ร่วมกันจัดทำโครงการและแผนปฏิบัติการตามหัวข้อความรู้ที่สำคัญ จำเป็นเร่งด่วน	คณะทำงาน KM Team ร่วมกันจัดทำโครงการ/แผนปฏิบัติการ/งบประมาณตามหัวข้อความรู้ที่สำคัญ จำเป็นเร่งด่วน เสนอCEO ผ่านCKO	การเขียนโครงการที่สอดคล้องกับตัวชี้วัด และวางแผนการดำเนินงานให้ชัดเจน	KM Team	รายงานการประชุม (มติที่ประชุม)	- แบบฟอร์มที่ ๑ โครงการและแผนปฏิบัติการ KM
๖	เสนอผู้ CEO ผ่านCKO เพื่อพิจารณา	เสนอแผน โครงการ ตามมติคณะทำงาน KM Team แก่ผู้บริหาร (CEO /CKO) เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ		CKO และ CEO	โครงการที่ได้รับการอนุมัติ	โครงการและแผนปฏิบัติการ KM
๗	ดำเนินงานตามแผนงาน โครงการตามเครื่องมือการจัดการความรู้	คณะทำงานดำเนินการตามแผนปฏิบัติเครื่องมือการจัดการความรู้ ได้แก่ ๑) การถอดบทเรียน ๒) การจัดตลาดนัดความรู้ ๓) การจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้	การใช้เครื่องมือให้เหมาะสมกับหัวข้อรู้นั้นๆ เพื่อให้ความรู้ที่ตรงกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการ	KM Team และบุคลากรที่สนใจ	เครื่องมือการจัดการความรู้	- แบบฟอร์มถอดความรู้จากผู้รู้หน่วยงาน (กรณีเลือกเครื่องมือการถอดความรู้จากตัว

คู่มือการปฏิบัติงานจัดการความรู้ของหน่วยงาน

No.	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	มาตรฐานคุณภาพ/ สิ่งที่ต้องควบคุม	ผู้รับผิดชอบ	บันทึก	เอกสารอ้างอิง
		๔) ชุมชนนักปฏิบัติ (CoPs) ๕) การเป็นพี่เลี้ยง (Mentoring) ๖) การใช้มาตรฐานเปรียบเทียบ (Benchmarking) ๗) การพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย (R๒R) ฯลฯ				คน) - แบบฟอร์มสรุป บทเรียนการจัดการ ความรู้ (ภาพรวมของ หน่วยงาน) - แบบฟอร์มสกัด ความรู้จากการถอด บทเรียน - คู่มือการจัดการ ความรู้ กรมควบคุม โรค ปี ๒๕๕๘ (ล่าสุด)
๘	ค้นคว้าและรวบรวมความรู้จากแหล่งต่างๆ ทั้งในและนอกสำนักงานฯ (Explicit) และการถอดความรู้ภายในตัวบุคคล (Tacit)	ดำเนินการศึกษาค้นคว้าและรวบรวมความรู้จากแหล่งต่างๆ ทั้งในและนอกสำนักงานฯ (Explicit) การถอดความรู้ภายในตัวบุคคล (Tacit) ตามเครื่องมือรวบรวมข้อมูลให้ครบถ้วน ตรวจสอบความถูกต้อง		กลุ่มงานพัฒนาองค์กร นักวิชาการ สาธารณสุข และ KM Team	เอกสาร/ หลักฐานการดำเนินการต่างๆ	-เอกสารที่เกี่ยวข้องกับแต่ละหัวข้อความรู้ที่เลือก
๙	กลั่นกรอง และสังเคราะห์องค์ความรู้นั้นให้สมบูรณ์ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	ดำเนินการกลั่นกรอง และสังเคราะห์องค์ความรู้ สกัดองค์ความรู้ที่ได้รวบรวมให้สมบูรณ์ สามารถนำไปใช้หรือเป็นแนวทาง เพื่อสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	ข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน ตรวจสอบได้	KM Team	องค์ความรู้	-เอกสารที่เกี่ยวข้องกับแต่ละหัวข้อความรู้ที่เลือก

คู่มือการปฏิบัติงานจัดการความรู้ของหน่วยงาน

No.	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	มาตรฐานคุณภาพ/ สิ่งที่ต้องควบคุม	ผู้รับผิดชอบ	บันทึก	เอกสารอ้างอิง
๑๐	สรุปบทเรียนการดำเนินงาน	สรุปการดำเนินงาน บทเรียนที่ได้รับ ความรู้ที่ได้ แนวทางการปฏิบัติงาน รวมทั้งปัญหา/อุปสรรค และ ข้อเสนอแนะ	ความครอบคลุม ครบถ้วน ถูกต้อง ของ ข้อมูล	KM Team	เอกสารสรุป บทเรียน / เอกสารสกัด ความรู้ที่ได้รับ	- ผลการดำเนินงาน แต่ละหัวข้อ สิ่งที่ได้ ปัญหา อุปสรรค และ ข้อเสนอแนะ - แบบฟอร์ม ๔ สรุป บทเรียนการจัดการ ความรู้ (ภาพรวมของ หน่วยงาน) - แบบฟอร์ม ๕ สกัด ความรู้จากการถอด บทเรียน
๑๑	เสนอผู้ CEO ผ่าน CKO	สรุปผลการดำเนินงานเสนอผู้บริหาร หน่วยงาน (เสนอผ่าน CKO ของ หน่วยงาน)		เสนอCEO ผ่านCKO	หลักฐานทาง ราชการ/สรุปผล การดำเนินงาน	- เอกสารที่สรุปผล การดำเนินงาน อุปสรรค และ ข้อเสนอแนะ ภายหลังจาก การได้นำองค์ ความรู้ไปใช้แล้ว
๑๒	เผยแพร่องค์ความรู้โดยผ่านช่อง ทางการเผยแพร่ อย่างน้อย ๒ ช่องทาง	เผยแพร่องค์ความรู้โดยผ่านช่อง ทางการเผยแพร่ อย่างน้อย ๒ ช่องทาง เช่น เว็บไซต์สำนักงานฯ หนังสือ ราชการ เป็นต้น	-	KM Team	หลักฐานการ เผยแพร่	- องค์ความรู้ที่ได้ ดำเนินการสมบูรณ์

คู่มือการปฏิบัติงานจัดการความรู้ของหน่วยงาน

No.	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	มาตรฐานคุณภาพ/ สิ่งที่ต้องควบคุม	ผู้รับผิดชอบ	บันทึก	เอกสารอ้างอิง
๑๓	ยกย่อง ชมเชย	ยกย่องชมเชย ตามความเหมาะสม เช่นหนังสือ ขอบคุณเจ้าของหัวข้อองค์ความรู้	-	KM Team		- เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน
๑๔	ติดตาม/ประเมินผลองค์ความรู้	ติดตามการดำเนินงาน โดยการทำแบบสอบถาม เพื่อประเมินการนำไปใช้และความพึงพอใจการดำเนินงานจัดการความรู้ดังกล่าว	แบบสอบถาม/แบบประเมิน อิงมาตรฐานของกรมควบคุมโรค	KM Team	แบบสอบถาม/แบบประเมิน	- องค์ความรู้
๑๕	พัฒนาต่อยอดองค์ความรู้	คณะทำงานจัดการความรู้ของหน่วยงานประชุม พิจารณาเพื่อปรับปรุง พัฒนา ต่อยอดองค์ความรู้ให้มีความถูกต้อง ครบถ้วน ทันสมัย	องค์ความรู้ที่ต้องการพัฒนา ปรับปรุง	KM Team	รายการประชุม	- องค์ความรู้ที่ควรปรับปรุง

* KM Team = คณะทำงานจัดการความรู้ของหน่วยงาน

CKO = รองผู้อำนวยการสำนักงานฯ ที่ดูงานวิชาการ

CEO = ผู้อำนวยการสำนักงานฯ

คู่มือการปฏิบัติงานจัดการความรู้ของหน่วยงาน

๗. มาตรการสำรอง เพื่อคงความต่อเนื่อง

ปัจจัยเสี่ยง	กิจกรรมที่จะดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	กรอบระยะเวลา	งบประมาณ
เปลี่ยนหัวข้อองค์ความรู้	ทำบันทึกเปลี่ยนหัวข้อความรู้ ส่งผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดหลักของกรมคร. (สถาบันวิจัย จัดการความรู้ และมาตรฐานการควบคุมโรค) และแจ้งเวียนทุกกลุ่มงานภายในหน่วยงาน	คณะทำงาน KM Team / กลุ่มพัฒนาองค์กร และวิชาการ/ ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด km ของหน่วยงาน	-	-
เปลี่ยนเครื่องมือการจัดการความรู้	ทำบันทึกเปลี่ยนเครื่องมือการจัดการความรู้ ส่งผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดหลักของกรมคร. แจ้งเวียนทุกกลุ่มงานภายในหน่วยงาน	คณะทำงาน KM Team / กลุ่มพัฒนาองค์กร และวิชาการ/ ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด km ของหน่วยงาน	-	-
เปลี่ยนแผนการปฏิบัติงาน	เลื่อนกำหนดการตามระยะเวลาที่เหมาะสม	คณะทำงาน KM Team/ กลุ่มพัฒนาองค์กรและวิชาการ	-	-
เปลี่ยนกลุ่มเป้าหมาย	ทำบันทึกปรับกลุ่มเป้าหมาย และปรับแผนงานโครงการ	คณะทำงาน KM Team / กลุ่มพัฒนาองค์กร และวิชาการ/ ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด km ของหน่วยงาน	-	-

๘. การควบคุมบันทึก

บันทึก	เก็บไว้ที่หน่วยงาน	เก็บไว้อ้างอิง
๑. คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานจัดการความรู้ของหน่วยงาน (KM Team)	งานกาเจ้าหน้าที่ของ สคอ. /แฟ้มตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของหน่วยงาน/file.เอกสาร	กลุ่มพัฒนาองค์กรและวิชาการ
๒. เอกสารรายงานการประชุม	แฟ้มตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของหน่วยงาน/file.เอกสาร	กลุ่มพัฒนาองค์กรและวิชาการ
๓. เอกสารโครงสร้างความรู้ของหน่วยงาน/การคัดเลือกหัวข้อความรู้/การทบทวนหัวข้อความรู้ของหน่วยงาน	ชั้นวางเอกสารวิชาการของ กลุ่มพัฒนาองค์กรและวิชาการ/file.เอกสาร	กลุ่มพัฒนาองค์กรและวิชาการ
๔. โครงการ แผนปฏิบัติงาน	แฟ้มตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของหน่วยงาน/file.เอกสาร	กลุ่มพัฒนาองค์กรและวิชาการ

คู่มือการปฏิบัติงานจัดการความรู้ของหน่วยงาน

บันทึก	เก็บไว้ที่หน่วยงาน	เก็บไว้ข้างอิง
๕. สรุปผลการดำเนินงานของตามแผนงานโครงการ	แฟ้มตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของหน่วยงาน/file.เอกสาร	กลุ่มพัฒนาองค์กรและวิชาการ
๖. สรุปบทเรียนการจัดการความรู้	แฟ้มตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของหน่วยงาน/file.เอกสาร	กลุ่มพัฒนาองค์กรและวิชาการ
๗. บันทึกเอกสารทางราชการ	แฟ้มตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของหน่วยงาน/file.เอกสาร	กลุ่มพัฒนาองค์กรและวิชาการ

* สคอ. = สำนักงานคณะกรรมการควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์