

งานการจัดการความรู้ (KM)



สถาบันสร้างสรรค์และส่งเสริม
การเรียนรู้ตลอดชีวิต

Suan Sunandha Rajabhat University



สถาบันสร้างสรรค์และส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต (สสร.)
Institute of Lifelong Learning Promotion and Creativity

คู่มือปฏิบัติงาน
งานจัดการความรู้ (KM)

จัดทำโดยนางสาวณัฐริษา วิทยาถาวร

สถาบันสร้างสรรค์และส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงาน งานจัดการความรู้ (KM) จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน งานจัดการความรู้ (KM) ตั้งแต่ขั้นตอนเริ่มต้นการปฏิบัติงานจนถึงกระบวนการปฏิบัติงาน โดยระบุขั้นตอนและรายละเอียดของกระบวนการต่างๆ ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน

คู่มือฉบับนี้ประกอบด้วย 1) วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ 2) ขอบเขตของกระบวนการ 3) คำจำกัดความ 4) หน้าที่ความรับผิดชอบ 5) กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน และ 6) มาตรฐานการปฏิบัติงาน

ข้าพเจ้า หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงาน งานจัดการความรู้ (KM) เล่มนี้ จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่มาศึกษาข้อมูลการปฏิบัติงานในอันที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน งานจัดการความรู้ (KM) และสามารถบูรณาการความรู้ที่ได้รับไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง เพื่อลดข้อผิดพลาดในกระบวนการดำเนินงานที่จะเกิดขึ้นในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี

นางสาวณัฐธิดา วิทยาถาวร
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

คำนำ

การบันทึกรายละเอียดกิจกรรมในระบบ

วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	1
ขอบเขตของกระบวนการ	1
คำจำกัดความ	1
ขั้นตอนการปฏิบัติงานและกระบวนการ	
- กระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ	4
- ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	5
มาตรฐานการปฏิบัติงาน	6

กระบวนการปฏิบัติงาน

งานจัดการความรู้ (KM)

วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของกระบวนการงานจัดการความรู้ (KM) สำหรับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง
- 2) เพื่อเป็นประโยชน์ในการประเมินผลการปรับปรุงคุณภาพ งานจัดการความรู้ (KM) ของหน่วยงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

ขอบเขตของกระบวนการ

คู่มือปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านการจัดการความรู้ (KM) ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งคณะดำเนินงานจัดการความรู้ ประชุมคณะดำเนินงานเพื่อชี้แจงแนวทางการจัดการความรู้ กิจกรรมการขับเคลื่อนการแลกเปลี่ยนความรู้ จัดทำรายงานแผนปฏิบัติการการจัดการความรู้ และจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานประจำปี

คำจำกัดความของงานจัดการความรู้ (KM)

องค์ความรู้ (Knowledge) หมายถึง สิ่งที่เราสามารถเชื่อมโยง ต่อยอดเป็นความรู้ใหม่สู่การปฏิบัติ ซึ่งได้แก่ สัจธรรม หลักการ ข้อมูล สารสนเทศ ที่ส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับการงานของเรา หรือการดำเนินการให้บรรลุพันธกิจ วัตถุประสงค์

การจัดการความรู้ (Knowledge Management) หมายถึง กระบวนการอย่างเป็นระบบที่เอื้อและก่อให้เกิดการถ่ายโอน แลกเปลี่ยน และเรียนรู้ระหว่างข้อมูล สารสนเทศและคน ได้ทันเวลา ตรงความต้องการ ก่อให้เกิดการสร้างคุณค่า โดยการรวบรวม สร้าง จัดระเบียบ แลกเปลี่ยน และประยุกต์ใช้ความรู้ในองค์กร พัฒนาระบบจากข้อมูล ไปสู่สารสนเทศ เพื่อให้เกิดความรู้ และปัญญา ในที่สุด KMP = Knowledge Management Process กระบวนการจัดการความรู้ มี 7 ขั้นตอน ดังนี้

1. การบ่งชี้ความรู้
2. การสร้างและแสวงหาความรู้
3. การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ
4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้
5. การเข้าถึงความรู้
6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้
7. การเรียนรู้

การจัดการความรู้ในองค์กร หมายถึง การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถ เข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้ องค์กรมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด

หน้าที่ความรับผิดชอบ

1. ผู้บริหารด้านการจัดการความรู้ (CKO) ทำหน้าที่อนุมัติ มอบหมาย กำกับ ติดตาม การปฏิบัติงานของคณะทำงานขับเคลื่อนการจัดการความรู้
2. คณะกรรมการจัดการองค์ความรู้ (KM Team) มีหน้าที่ ดังต่อไปนี้
 - 2.1 เป็นต้นแบบในการใฝ่เรียนรู้
 - 2.2 เป็นแกนนำในการวางแผนการจัดการความรู้ภายในหน่วยงาน
 - 2.3 เป็นแกนนำในการทบทวนโครงสร้างความรู้หน่วยงาน
 - 2.4 เป็นตัวแทนในการประสานงานและขยายผลการจัดการความรู้หน่วยงาน
3. คณะดำเนินงานขับเคลื่อนการจัดการความรู้ (KM Agent)
 - 3.1 เป็นต้นแบบในการใฝ่เรียนรู้
 - 3.2 เป็นแกนนำในการจัดกิจกรรมให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในหน่วยงาน
 - 3.3 เป็นตัวแทนในการขยายผลการจัดการความรู้ภายในหน่วยงาน
 - 3.4 จัดทำแผนปฏิบัติการจัดการความรู้
 - 3.6 ประสาน ติดตามการดำเนินงาน และรวบรวมข้อมูล รวมถึงรายงานผลการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้
 - 3.7 ส่งเสริมให้เกิดการถ่ายทอดองค์ความรู้ระดับหน่วยงานและผู้ปฏิบัติงาน ให้สามารถนำความรู้ไปใช้สนับสนุนในการปฏิบัติงาน

กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process)

เป็นกระบวนการแบบหนึ่งที่จะช่วยให้องค์กรเข้าใจถึงขั้นตอนที่ทำให้เกิดกระบวนการจัดการความรู้ หรือพัฒนาการของความรู้ที่จะเกิดขึ้นภายในองค์กร ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน ดังนี้

1. การบ่งชี้ความรู้ เช่น พิจารณาว่าวิสัยทัศน์ / พันธกิจ / เป้าหมาย คืออะไร และเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เราจำเป็นต้องรู้อะไร ขณะนี้เรามีความรู้อะไรบ้าง อยู่ในรูปแบบใด อยู่ที่ใคร
2. การสร้างและแสวงหาความรู้ เช่น การสร้างความรู้ใหม่ แสวงหาความรู้จากภายนอก รักษาความรู้เก่า กำจัดความรู้ที่ใช้ไม่ได้แล้ว

3. การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ เป็นการวางโครงสร้างความรู้ เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเก็บความรู้อย่างเป็นระบบในอนาคต

4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้ เช่น ปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐาน ใช้ภาษาเดียวกัน ปรับปรุงเนื้อหาให้สมบูรณ์

5. การเข้าถึงความรู้ เป็นการทำให้ผู้ใช้ความรู้เข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่ายและสะดวก เช่น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ web board บอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทำได้หลายวิธีการ โดยกรณีเป็น Explicit Knowledge อาจทำเป็นเอกสาร ฐานความรู้ เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือกรณีเป็น Tacit Knowledge อาจจัดทำเป็นระบบข้ามสายงาน กิจกรรมกลุ่มคุณภาพและนวัตกรรม ชุมชนแห่งการเรียนรู้ ระบบพี่เลี้ยง การสับเปลี่ยนงาน การเยี่ยมตัว เวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เป็นต้น

7. การเรียนรู้ ควรทำให้การเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของงาน เช่น เกิดระบบการเรียนรู้จากการสร้างองค์ความรู้ → นำความรู้ไปใช้ → เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่ และ หมุนเวียนอย่างต่อเนื่อง

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. การแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานการจัดการความรู้ การดำเนินงานการจัดการความรู้ โดยทำงานภายใต้คณะกรรมการดำเนินงานการจัดการความรู้ ซึ่งงานจัดการความรู้มีตำแหน่งเป็นกรรมการและเลขานุการ มีหน้าที่ ติดต่อกับ ประธานงาน, เขียนแผนการจัดการความรู้, ดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้ เช่น เขียนโครงการ/กิจกรรม จัดอบรม สัมมนา, เตรียมรายงานการประชุม และบันทึกรายงานการประชุม

2. การจัดทำแผนการจัดการความรู้

2.1 ร่างแผนการจัดการความรู้ตามประเด็นหรือหัวข้อ(Them) ที่ต้องการพัฒนาตลอดปี การศึกษา และสอดคล้องกับตัวบ่งชี้ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ตัวชี้วัดของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) และสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย และนำร่างแผนการจัดการความรู้เสนอต่อคณะกรรมการบริหารและดำเนินงานการจัดการความรู้เพื่อพิจารณา

2.2 เผยแพร่แผนการจัดการความรู้เมื่อแผนการจัดการความรู้ ได้รับการอนุมัติจากที่ประชุมคณะกรรมการบริหารและดำเนินงานการจัดการความรู้แล้ว ให้ดำเนินการดำเนินการเผยแพร่แผนการจัดการความรู้รวมถึงนำแผนการจัดการความรู้มาเผยแพร่ต่อบุคลากรภายในและภายนอกให้รับทราบ โดยผ่านช่องทางต่างๆ เช่น แผ่นพับ เว็บไซต์ สื่อสิ่งพิมพ์ และประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน

3. การดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้ ดังนี้

3.1 เขียนโครงการ / กิจกรรม ตามแผนการจัดการความรู้ที่กำหนดไว้ จากนั้นขออนุมัติโครงการและงบประมาณ และจัดทำหนังสือเชิญเชิญวิทยากรและบุคลากรภายในที่เกี่ยวข้อง หากสถานที่จัดโครงการที่เหมาะสม โดยเฉพาะห้องที่มีพื้นเรียบ สามารถเคลื่อนย้ายโต๊ะ เก้าอี้ได้เนื่องจากในการจัดกิจกรรมทุกครั้งต้องมีการเข้ากลุ่มแลกเปลี่ยนเรียนรู้

3.2 สร้างเวทีในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยผ่านการจัดประชุม/ ประชุมเชิงปฏิบัติการ อบรม และสัมมนา ตามโครงการ/ กิจกรรมที่กำหนดไว้ (ข้อ 3.1) โดยใช้เครื่องมือการจัดการความรู้ซึ่งต้องกำหนดกลุ่มเป้าหมาย วัตถุประสงค์ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ และการประเมินโครงการที่ชัดเจน

3.3 สรุปรายงานการประชุม หรือถอดบทเรียนการประชุม/ ประชุมเชิงปฏิบัติการ อบรม สัมมนา และประเมินโครงการ เพื่อรายงานต่อผู้บริหาร และผู้เข้าร่วมประชุม

3.4 บันทึกกิจกรรมของการประชุม/ ประชุมเชิงปฏิบัติการ อบรม และสัมมนา ลงในเว็บไซต์หน่วยงาน www.ilpc.ssru.ac.th

4. การติดตามและประเมินผลความสำเร็จของการจัดการความรู้ ในแต่ละโครงการ/ กิจกรรม โดยในแต่ละโครงการ/ กิจกรรม ต้องมีการติดตามและประเมินผลความสำเร็จของโครงการ/ กิจกรรมไปยังผู้เข้าร่วมโครงการ/ กิจกรรม

5. การรายงานผลการจัดการความรู้และประเมินผลการจัดการความรู้ โดยการรวบรวมสรุปโครงการที่ได้ดำเนินการทั้งหมดจากแผนการจัดการความรู้ รวมทั้งการติดตามและประเมินผลสำเร็จของโครงการ เพื่อรับการประเมินการประกันคุณภาพการศึกษา ตามตัวบ่งชี้ที่ 7.2 การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้ ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) จากคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน

6. การนำผลการประเมินไปปรับใช้ในการพัฒนากระบวนการจัดการความรู้ โดยให้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการปกติ และปรับปรุงแผนการจัดการความรู้ในปีถัดไป ซึ่งคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในจะให้ข้อเสนอแนะ จุดอ่อน หรือสิ่งที่ควรปรับปรุง ดังนั้น งานจัดการความรู้ต้องนำข้อเสนอแนะต่างๆ มาจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ (Improvement Plan) และเสนอต่อคณะกรรมการดำเนินงานการจัดการความรู้

มาตรฐานการปฏิบัติงาน

มาตรฐานการปฏิบัติงาน	ค่าเป้าหมาย
ระดับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	5

คู่มือปฏิบัติงาน (Work Manual)

1 ถนนอุทองนอก แขวงวชิระ เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร

Suan Sunandha Rajabhat University