



คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

กระบวนการบริหารจัดการความรู้

ของ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม

สารบัญ

	หน้า
๑. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	๑
๒. ขอบเขต	๑
๓. คำจำกัดความ	๑
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
๕. Work Flow กระบวนการ	๓
๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
๗. มาตรฐานคุณภาพงาน	๕
๘. ระบบติดตามประเมินผล	๖
๙. เอกสารอ้างอิง	๖
๑๐. แบบฟอร์มที่ใช้	๖

ภาคผนวก

ภาคผนวก ๑ ตัวอย่างแบบฟอร์ม

ภาคผนวก ๒ รายชื่อผู้จัดทำ

คู่มือการปฏิบัติงาน
กระบวนการบริหารจัดการความรู้
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้หน่วยงานมีการจัดคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เป็นลายลักษณ์อักษรที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม/กระบวนการต่าง ๆ ของหน่วยงาน และสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมาย ได้ผลผลิตหรือการบริการที่มีคุณภาพ และบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

๑.๒ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่เพื่อขอการรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

๑.๓ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม สามารถนำคู่มือไปใช้ในการปฏิบัติงานการจัดการความรู้ ของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม ได้แก่ การตรวจสอบองค์ความรู้ที่สำคัญขององค์กร การจัดลำดับความสำคัญขององค์ความรู้ การสร้างและจับองค์ความรู้ การวิเคราะห์สังเคราะห์องค์ความรู้ ตลอดจนการจัดเก็บองค์ความรู้เข้าสู่ระบบการจัดการความรู้ (Knowledge Management System : KMS) และเผยแพร่ให้บุคลากรขององค์กรนำไปใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และใช้ประกอบการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมกระบวนการตรวจสอบองค์ความรู้ที่สำคัญขององค์กร การจัดลำดับความสำคัญขององค์ความรู้ที่ได้จากการตรวจสอบ การสร้างและจับองค์ความรู้ การวิเคราะห์และสังเคราะห์องค์ความรู้ ซึ่งสำนัก/ศูนย์/กลุ่ม/กอง ของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม และสำนักงานรัฐมนตรี ตลอดจนการนำองค์ความรู้เข้าสู่ระบบการจัดการความรู้ (KMS) และการเผยแพร่องค์ความรู้ให้บุคลากรของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม และสำนักงานรัฐมนตรี เพื่อใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และใช้ประกอบการปฏิบัติงาน ซึ่งดำเนินการโดย ศทส.

๓. คำจำกัดความ

มาตรฐาน หมายถึง สิ่งที่น่ามาเป็นเกณฑ์สำหรับเทียบกำหนด ทั้งในด้านปริมาณ และคุณภาพ (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒)

มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Performance Standard) หมายถึง ผลการปฏิบัติงานในระดับใดระดับหนึ่งซึ่งถือว่าเป็นเกณฑ์ที่น่าพอใจหรืออยู่ในระดับที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ทำได้ โดยจะมีกรอบในการพิจารณา กำหนดมาตรฐานหลายๆ ด้าน อาทิ ด้านปริมาณ คุณภาพ ระยะเวลา ค่าใช้จ่าย หรือพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน

ระบบการจัดการความรู้ (Knowledge Management System : KMS) หมายถึง ระบบงานดิจิทัลที่ใช้ในการจัดเก็บองค์ความรู้ และเป็นช่องทางในการเข้าถึงองค์ความรู้ของบุคลากร ของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม และสำนักงานรัฐมนตรี

การจับความรู้ (Capture Knowledge) หมายถึง การจับองค์ความรู้จากผู้เชี่ยวชาญที่มีองค์ความรู้เฉพาะด้าน เพื่อนำมาวิเคราะห์ สังเคราะห์ โดยกลุ่มวิศวกรความรู้

วิศวกรความรู้ (Knowledge Engineering) หมายถึง บุคลากรของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม และสำนักงานรัฐมนตรี ที่ทำหน้าที่จับองค์ความรู้จากผู้เชี่ยวชาญ รวมถึงการวิเคราะห์ สังเคราะห์องค์ความรู้

ศทส. หมายถึง ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

สปค. หมายถึง สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม

สรค. หมายถึง สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงคมนาคม

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ปลัดกระทรวงคมนาคม หรือรองปลัดกระทรวงคมนาคมที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ในการกำกับดูแล และกำหนดนโยบายการจัดการองค์ความรู้ ของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม

ผู้อำนวยการ ของ สำนัก/ศูนย์/กลุ่ม/กอง ของ สปค. และ สรค. รับผิดชอบในการตรวจสอบองค์ความรู้ที่สำคัญ การจัดลำดับความสำคัญขององค์ความรู้

บุคลากร ของ สำนัก/ศูนย์/กลุ่ม/กอง ของ สปค. และ สรค. ทำหน้าที่ในการสร้างและจับองค์ความรู้ การวิเคราะห์และสังเคราะห์องค์ความรู้



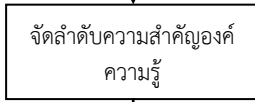
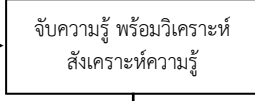

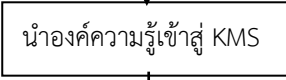
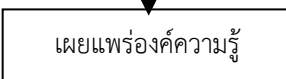

เจ้าหน้าที่ ศทส. ทำหน้าที่ในการนำความรู้เข้าสู่ระบบ KMS

๕. Work Flow กระบวนการ

ชื่อกระบวนการ : การจัดการความรู้

ข้อกำหนดที่สำคัญ : องค์กรความรู้ และระบบการจัดการความรู้ ตอบสนองต่อการปฏิบัติงานทำให้ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ

ตัวชี้วัด : ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการจัดการความรู้ ของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม

ขั้นตอนการทำงาน (Work Flow)	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ (ตำแหน่ง/กลุ่ม/ฝ่าย)
			
สำรวจเพื่อตรวจสอบองค์ความรู้ที่สำคัญ ของ สปค. และ สรค. *		อย่างน้อย ๑๕ วัน	ศทส. และ ผอ. สำนัก/ศูนย์/กลุ่ม/กอง
จัดลำดับความสำคัญขององค์ความรู้ *		อย่างน้อย ๑๕ วัน	ศทส. และผอ. สำนัก/ศูนย์/กลุ่ม/กอง
การจับความรู้ พร้อมการวิเคราะห์สังเคราะห์ความรู้		อย่างน้อย ๓๐ วัน	สำนัก/ศูนย์/กลุ่ม/กองที่เกี่ยวข้องกับองค์ความรู้
ตรวจสอบความถูกต้ององค์ความรู้		อย่างน้อย ๓ วัน	ผู้เชี่ยวชาญ/ผู้ที่ถูกจับองค์ความรู้ ของ สำนัก/ศูนย์/กลุ่ม/กอง ที่เกี่ยวข้องกับองค์ความรู้
นำองค์ความรู้เข้าสู่ KMS		ภายใน ๗ วัน	ศทส. (เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย)
เผยแพร่องค์ความรู้		ตลอดไปอย่างต่อเนื่อง	ศทส. และสำนัก/ศูนย์/กลุ่ม/กองที่เกี่ยวข้อง
			

หมายเหตุ

* หมายถึง กระบวนการที่ไม่ได้ดำเนินการทุกปี ขึ้นอยู่จำนวนองค์ความรู้ที่ได้จากการตรวจสอบองค์ความรู้ที่สำคัญขององค์กรและการจัดทำระดับความสำคัญขององค์ความรู้

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

กระบวนการจัดการความรู้เริ่มต้นจากการตรวจสอบองค์ความรู้ที่สำคัญของ สปค. และ สรค. ซึ่งเป็นองค์ความรู้ที่ใช้ในการปฏิบัติงานของ สำนัก/ศูนย์/กลุ่ม/กอง สปค. และ สรค. และเป็นองค์ความรู้ที่สนับสนุนยุทธศาสตร์ของ สปค. โดย ศทส. จัดทำแบบสำรวจองค์ความรู้ที่สำคัญ ของ สปค. และ สรค. จัดส่งให้ผู้บริหารระดับผู้อำนวยการ สำนัก/ศูนย์/กลุ่ม/กอง ตอบรายละเอียดตามหัวข้อในแบบสำรวจ และ ศทส. จะดำเนินการรวบรวมและประมวลผลองค์ความรู้ของ สปค. และ สรค. พร้อมทั้งจัดทำเกณฑ์คะแนนองค์ความรู้เหล่านั้น เสนอผู้อำนวยการของ สำนัก/ศูนย์/กลุ่ม/กอง พิจารณา ให้คะแนนแต่ละองค์ความรู้ และเมื่อได้ผลการให้คะแนนดังกล่าวแล้ว ศทส. ดำเนินการจัดลำดับความสำคัญขององค์ความรู้ต่อไป พร้อมจัดทำแผนในการดำเนินการจัดการความรู้ต่อไป

หลังจากได้องค์ความรู้มาแล้ว ขั้นตอนต่อไปจะเป็นการจับความรู้โดยบุคลากรจาก สำนัก/ศูนย์/กลุ่ม/กอง โดยการเข้าสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญที่มีองค์ความรู้ นั้น ๆ ตามกระบวนการวิศวกรรมความรู้ และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ สังเคราะห์ จัดทำเป็นแผนที่ความรู้ เสนอให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้อง เมื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องแล้ว ศทส. จะนำองค์ความรู้เหล่านั้นเข้าสู่ KMS พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรของ สปค. และ สรค. เพื่อรับทราบและเข้าถึงองค์ความรู้ รวมถึงนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานต่อไป

๗. มาตรฐานคุณภาพงาน

ลำดับ	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ (ตำแหน่ง/กลุ่ม/ฝ่าย)
	เริ่มต้น				
๑	ตรวจสอบองค์ความรู้ที่สำคัญ *	อย่างน้อย ๑๕ วัน	สำรวจเพื่อตรวจสอบองค์ความรู้ที่สำคัญ ของ สปค. และ สรค.	องค์ความรู้ที่สำคัญมีความสอดคล้องกับภารกิจ และ/หรือ ยุทธศาสตร์ขององค์กร	ศทส. และผอ. สำนัก/ศูนย์/กลุ่ม/กอง
๒	จัดลำดับความสำคัญขององค์ความรู้ *	อย่างน้อย ๑๕ วัน	จัดลำดับความสำคัญขององค์ความรู้	เป็นไปตามเกณฑ์การจัดลำดับความสำคัญขององค์ความรู้	นส.ศทส. และ ผอ. สำนัก/ศูนย์/กลุ่ม/กอง
๓	จับความรู้พร้อมวิเคราะห์สังเคราะห์ความรู้	อย่างน้อย ๓๐ วัน	จับความรู้จากผู้เชี่ยวชาญ และวิเคราะห์ สังเคราะห์ องค์ความรู้	เป็นไปตามวิธีการวิศวกรรมความรู้ Common KADS	สำนัก/ศูนย์/กลุ่ม/กอง ที่เกี่ยวข้องกับองค์ความรู้
๔	ตรวจสอบองค์ความรู้ (ไม่ถูกต้อง / ถูกต้อง)	อย่างน้อย ๓ วัน	ตรวจสอบความถูกต้องขององค์ความรู้	องค์ความรู้ได้รับการตรวจสอบความถูกต้องจากผู้เชี่ยวชาญ	ผู้เชี่ยวชาญ/ผู้ที่ถูกจับองค์ความรู้ ของสำนัก/ศูนย์/กลุ่ม/กอง ที่เกี่ยวข้องกับองค์ความรู้
๕	นำองค์ความรู้เข้าสู่ KMS	ภายใน ๗ วัน	นำองค์ความรู้เข้าสู่ KMS	องค์ความรู้อยู่ในรูปแบบ Knowledge Map	ศทส. (เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย)
๖	เผยแพร่องค์ความรู้	ตลอดปีอย่างต่อเนื่อง	เผยแพร่องค์ความรู้	องค์ความรู้มีความถูกต้อง สามารถเข้าถึงได้ง่าย	ศทส. และสำนัก/ศูนย์/กลุ่ม/กองที่เกี่ยวข้อง
	สิ้นสุด				

หมายเหตุ

* หมายถึง กระบวนการที่ไม่ได้ดำเนินการทุกปี ขึ้นอยู่จำนวนองค์ความรู้ที่ได้จากการตรวจสอบองค์ความรู้ที่สำคัญขององค์กรและการจัดทำดับความสำคัญขององค์ความรู้

๘. ระบบติดตามประเมินผล

ในการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามกระบวนการจัดการความรู้จะมีแผนปฏิบัติการเพื่อใช้ในการติดตามและบริหารงาน และเมื่อมีการใช้ระบบ KMS จะมีการประเมินผลการดำเนินงานเพื่อนำมาข้อมูลมาใช้ในการปรับปรุง/แก้ไข การดำเนินการตามกระบวนการจัดการความรู้ในปีต่อไป

๙. เอกสารอ้างอิง

วิธีการวิศวกรรมความรู้ Common KADS : Knowledge Analysis and Data Structuring

๑๐. แบบฟอร์มที่ใช้

แบบประเมินสถานภาพการจัดการความรู้ ภายใน สปก. และ สรค. (สามารถปรับปรุง/เปลี่ยนแปลงได้ให้เหมาะสมตามสภาพแวดล้อม)

ภาคผนวก

ภาคผนวก ๑
ตัวอย่างแบบฟอร์ม

แบบประเมินสถานภาพการจัดการความรู้
ภายในสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม
และสำนักงานรัฐมนตรีกระทรวงคมนาคม

แบบประเมินสถานภาพ

การจัดการความรู้ภายในสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม และสำนักงานรัฐมนตรีกระทรวงคมนาคม

หน่วยงาน :

คำอธิบาย : แบบสอบถามฉบับนี้ใช้สำหรับประเมินสถานภาพการจัดการความรู้เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการกำหนดแนวทางการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้ในองค์กรที่เหมาะสมกับ สปค. และ สรค. รวมถึงดำเนินการสำรวจองค์ความรู้ที่สำคัญต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจและยุทธศาสตร์ของ สปค. และ สรค. ก่อนนำไปจัดลำดับความสำคัญขององค์ความรู้ และนำไปดำเนินงานตามกระบวนการจัดการความรู้ในลำดับต่อไป

คำนิยาม : “องค์กร” ในแบบสอบถามนี้ หมายถึง หน่วยงานภายใน สปค. และ สรค. เช่น ศทส. เป็นต้น

ส่วนที่ ๑ สถานภาพการจัดการความรู้ในองค์กร

๑. ความหมายของความรู้และการจัดการความรู้สำหรับองค์กรท่านคืออะไร ?

๒. อะไรเป็นปัจจัยสำคัญในขับเคลื่อนให้เกิดการจัดการความรู้ในองค์กรของท่าน ?

๓. เป้าหมายในการจัดการความรู้ขององค์กรท่านคืออะไร ?

๔. องค์กรของท่านมีโครงการหรือกิจกรรมการจัดการความรู้อย่างเป็นทางการหรือไม่ ?

๕. องค์กรของท่านคำนึงถึงการพัฒนารูปร่างในอนาคตหรือไม่ ? ถ้าใช่เป้าหมายการพัฒนาองค์กรของท่านใน ๓ - ๕ ปี ข้างหน้าของท่านคืออะไร ?

๖. อะไรคือแหล่งข้อมูลและสารสนเทศสำคัญสำหรับการจัดการความรู้ในองค์กรของท่าน?

๗. อะไรคือกิจกรรมการจัดการความรู้ในองค์กรของท่าน ?

๘. องค์กรของท่านใช้ทฤษฎีการจัดการความรู้หรือไม่ และถ้าใช่ องค์กรท่านใช้ทฤษฎีอะไรในการดำเนินงาน ?

๙. องค์กรของท่านใช้ระบบสารสนเทศในการบริหารจัดการความรู้หรือไม่ และถ้าใช่องค์กรท่านใช้ระบบสารสนเทศอะไร ?

๑๐. อะไรที่คาดว่าจะจะเป็นปัญหาระหว่างการดำเนินการจัดการความรู้ในองค์กรของท่าน ?

๑๑. องค์กรของท่านให้การสนับสนุนบุคลากร งบประมาณ และเทคโนโลยีในการดำเนินงานด้านจัดการความรู้อย่างไร?

๑๒. องค์กรของท่านมีการเติบโตประมาณกี่ % ต่อปี ในระยะ ๓ ปีที่ผ่านมา

๑๓. ผู้บริหารและ/หรือผู้ปฏิบัติงาน ในองค์กรของท่านระดับใดบ้างที่ตัดสินใจในการสร้างและใช้งานความรู้ ?

ส่วนที่ ๒ การสำรวจทรัพยากร องค์ความรู้ วิธีการ และเครื่องมือที่ใช้ดำเนินการด้านการจัดการความรู้

๑๔. เทคโนโลยีสารสนเทศ องค์กร กฎระเบียบ ความรู้ หรือการจูงใจ สำคัญในการดำเนินการจัดการความรู้ ในองค์กรของท่านอย่างไร ปัจจุบันมีปัญหาหรือไม่ อย่างไร ?

๑๕. ปัญหาในการปฏิบัติราชการขององค์กรที่ต้องใช้ความรู้ ประสบการณ์พิเศษ ในปัจจุบันคือเรื่องใดบ้าง ?

๑๖. อะไรคือความรู้วิกฤติที่มีผลกับความสำเร็จขององค์กรใน ๕ ปีข้างหน้า และองค์ความรู้นั้นมีผู้เชี่ยวชาญ ในองค์กรของท่านหรือไม่?

๑๗. วิธีการหรือกิจกรรมใดในปัจจุบันขององค์กรท่านที่สนับสนุนให้เกิดการใช้ความรู้ร่วมกัน การเรียนรู้และการ กระจายความรู้ในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหาร ?

๑๘. วิธีการหรือกิจกรรมใดในปัจจุบันขององค์กรท่านที่สนับสนุนการทำงานร่วมกัน แก้ปัญหา และตัดสินใจใน กลุ่มผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหาร ?

๑๙. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรท่านที่ใช้ในการจัดการเอกสารความรู้และสื่อสารกันในกลุ่ม
ผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหาร ?

๒๐. ความรู้อะไรขององค์กรท่านที่ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง) และผู้สนับสนุน
งบประมาณหรือผู้บริหารคาดหวังสูง ?

๒๑ ข้อเสนอแนะที่ควรดำเนินงานด้านการจัดการความรู้ในภาพรวมของ สปค. และ สรค.

คำตอบของท่านจะเป็นสิ่งสำคัญในการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้ในองค์กร

ภาคผนวก ๒
รายชื่อผู้จัดทำ

รายชื่อผู้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

กลุ่มนโยบายและบริหารสารสนเทศ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

- | | |
|------------------------------|------------------------------------|
| ๑. นางอรุณี ขวัญสุด | นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการพิเศษ |
| ๒. นางสาวจุฑารัตน์ คันธีระ | นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ |
| ๓. นางสาวสร้อยพร สุคนธ์พานิช | นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ |