

แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงานการจัดทำองค์ความรู้
ตามแผนปฏิบัติการการจัดการความรู้และระบบการเรียนรู้ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

ชื่อองค์ความรู้ : HOW TO ISO ๙๐๐๑ : ๒๐๑๕

ผู้รับผิดชอบ : สำนักการพิมพ์

กระบวนการ	แนวทางการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
๑. การสร้างและแสวงหาความรู้	- มีการรวบรวมองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อที่ดำเนินการจากแหล่งต่าง ๆ ๑) ความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) โดยรวบรวมจากเอกสาร, คู่มือ, กฎหมาย, กฎ และระเบียบที่เกี่ยวข้อง ๒) ความรู้ฝังลึก (Tacit Knowledge) โดยรวบรวมความรู้และประสบการณ์จากตัวบุคคล เช่น บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน, บุคลากรที่มีประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญซึ่งจะเกื้อหนุนอายุราชการ, ผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานภายนอก และผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยอาศัยวิธีการต่าง ๆ ในการรวบรวมความรู้ที่เหมาะสม เช่น การจัดกิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ (CoPs) การประชุมระดมสมอง, การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ, การสรุปบทเรียนหลังการปฏิบัติงาน เป็นต้น	กรุณาอธิบายความรู้ชัดแจ้งที่ใช้ และวิธีการรวบรวมความรู้จากตัวบุคคล ๑. ความรู้ที่อยู่ในรูปเอกสาร (Explicit Knowledge) สำนักการพิมพ์ดำเนินการจัดตั้งคณะทำงานจัดการความรู้ ของสำนักการพิมพ์ โดยมีอำนาจหน้าที่ในการศึกษา ค้นคว้า ดำเนินการรวบรวม และนำข้อมูลต่าง ๆ มาเรียบเรียงและจัดทำขึ้นเป็นคู่มือ ๒. ความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคล (Tacit Knowledge) สำนักการพิมพ์เห็นว่า องค์ความรู้ เรื่อง HOW TO ISO ถือว่าเป็นองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการสร้างมาตรฐานให้กับสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา สำนักการพิมพ์จึงได้มีการจัดกิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ (CoPs) HOW TO ISO ขึ้น จากบุคลากรที่มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในการจัดทำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO

กระบวนการ	แนวทางการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
๒. การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ	- มีการนำความรู้ที่รวบรวมได้ มาเรียบเรียงจัดทำเป็นเอกสาร คู่มือ หรือสื่อสารสนเทศอื่น ๆ เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเผยแพร่และเก็บความรู้อย่างเป็นระบบ	สำนักงานพิมพ์ได้ดำเนินการศึกษาข้อมูลจากเอกสาร และการจัดกิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ (CoPs) ซึ่งเป็นความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคล นำข้อมูลทั้ง ๒ ส่วนมารวบรวมและสรุปเพื่อจัดทำเป็น คู่มือ HOW TO ISO โดยให้คณะทำงานจัดการความรู้ของสำนักงานพิมพ์พิจารณาเห็นชอบ และดำเนินการเผยแพร่ข้อมูลดังกล่าวให้บุคลากรภายในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาในช่องทางต่าง ๆ ๑. ระบบ e-office ๒. จัดพิมพ์รูปเล่ม จำนวน ๖ เล่ม ๓. ระบบอินเทอร์เน็ตของสำนักงานพิมพ์ เพื่อจัดเก็บข้อมูลความรู้อย่างเป็นระบบ
๓. การประมวลและกลั่นกรองความรู้	- มีการตรวจสอบกลั่นกรองความถูกต้องเหมาะสม และเป็นปัจจุบันของเนื้อหาองค์ความรู้ โดยองค์ความรู้ที่จัดทำควรมีการพิจารณาจากคณะทำงานที่เกี่ยวข้อง และผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น เพื่อให้มีความครบถ้วนสมบูรณ์ก่อนนำไปเผยแพร่	สำนักงานพิมพ์ได้ดำเนินการแต่งตั้งคณะทำงานจัดการความรู้ของสำนักงานพิมพ์ เพื่อตรวจสอบและศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ซึ่งได้จัดให้มีการประชุมประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ จำนวน ๒ ครั้ง มีการจัดทำบันทึกการประชุม เพื่อเผยแพร่ให้บุคลากรภายในสำนักงานพิมพ์ได้ติดตามผลการดำเนินงานและแสดงความคิดเห็นเมื่อคณะทำงานฯ ดำเนินการจัดทำคู่มือ HOW TO ISO แล้วเสร็จ จึงเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น ก่อนนำไปเผยแพร่ในระบบอินเทอร์เน็ตและผลิตรูปเล่มเพื่อเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ
๔. การเข้าถึงความรู้	- จัดให้มีช่องทางให้ผู้ใช้ความรู้เข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่ายและสะดวก เช่น การเผยแพร่องค์ความรู้ในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (e-Office/ Internet/intranet), การจัดทำแผ่นพับ, จัดพิมพ์เป็นรูปเล่มแจกผู้สนใจ และจัดบอร์ดเผยแพร่ความรู้ เป็นต้น	สำนักงานพิมพ์ได้นำข้อมูล คู่มือ HOW TO ISO เผยแพร่ช่องทางต่าง ๆ คือ ๑. ระบบ e-office ของสำนักงาน ๒. ระบบอินเทอร์เน็ตของสำนักงานพิมพ์ ๓. จัดพิมพ์รูปเล่ม จำนวน ๖ เล่ม เพื่อให้ผู้ใช้ความรู้และผู้สนใจเข้าถึงองค์ความรู้ได้ง่าย และสะดวกรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูล

กระบวนการ	แนวทางการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
๕. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้	- มีการถ่ายทอด แบ่งปัน และแลกเปลี่ยนความรู้จากองค์ความรู้ที่ดำเนินการ เช่น จัดการประชุมถ่ายทอด, จัดกิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ (CoPs), การเผยแพร่องค์ความรู้ในกิจกรรมวันแห่งความรู้ (KM Day) เป็นต้น	สำนักการพิมพ์ได้ดำเนินการจัดกิจกรรมจัดการความรู้ชุมชนนักปฏิบัติ (CoPs) ของสำนักการพิมพ์ คู่มือ HOW TO ISO เมื่อวันพฤหัสบดีที่ ๖ มิถุนายน ๒๕๖๒ เวลา ๑๓.๐๐-๑๖.๐๐ นาฬิกา ณ ห้องประชุมหมายเลข ๒๗๐๑ ชั้น ๒๗ อาคารสุขประพฤติ และได้มีการถาม-ตอบในข้อสงสัย เพื่อถ่ายทอดองค์ความรู้ (Tacit Knowledge) เกี่ยวกับการสร้างระบบบริหารงานคุณภาพ
๖. การเรียนรู้	- การสรุป/ถอดบทเรียนจากการจัดทำองค์ความรู้ โดยวิเคราะห์ประโยชน์ที่ได้รับจากการทำองค์ความรู้ การนำความรู้ไปใช้ในการทำงาน ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่ และหมุนเวียนต่อไปอย่างต่อเนื่อง	๑. องค์ความรู้ที่จัดทำขึ้นสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้อย่างไร ๑) ประโยชน์ต่องานตามภารกิจของสำนัก/กลุ่ม องค์ความรู้ที่จัดทำจะช่วยให้สำนักการพิมพ์สอดคล้องกับมาตรฐานสากลสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารองค์กร ๒) ประโยชน์ต่อสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีมาตรฐาน สามารถวัดคุณภาพของงานได้ เพราะการจัดทำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO เป็นการประกันคุณภาพ ซึ่งเป็นระบบที่ทำให้เชื่อมั่นได้ว่ากระบวนการต่าง ๆ ได้รับการควบคุมและสามารถตรวจสอบได้ ๓) ประโยชน์ต่อสำนักที่เกี่ยวข้อง/ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำนักการพิมพ์มีหน้าที่ให้บริการด้านการผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ให้กับผู้ขอใช้บริการภายในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาโดยนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO ๙๐๐๑ : ๒๐๑๕ มาใช้ควบคุมในการปฏิบัติงาน ซึ่งสำนักการพิมพ์ได้ดำเนินการทบทวนและปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง โดยจะทำให้ผู้ขอใช้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้รับความรู้

กระบวนการ	แนวทางการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
		และข้อมูล แนวทางการปฏิบัติงานหรือแนวทางในการขอใช้บริการของสำนักการพิมพ์ ได้อย่างถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว และได้รับสื่อสิ่งพิมพ์ที่มีคุณภาพยิ่งขึ้น ๒. โปรดยกตัวอย่าง งานตามภารกิจ/โครงการ/กิจกรรมที่สามารถนำความรู้จากองค์ความรู้มาใช้ และผลสำเร็จที่เกิดขึ้น (เช่น เกิดการปรับปรุงกระบวนการ/วิธีปฏิบัติ และเกิดนวัตกรรม เป็นต้น) สำนักการพิมพ์มีบุคลากรที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ในจัดทำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO จำนวน ๑ คน ซึ่งสำนักการพิมพ์ได้พิจารณาเห็นว่า ควรจะมีการถ่ายทอดองค์ความรู้ให้บุคลากรตำแหน่งอื่น ๆ ภายในสำนักการพิมพ์ โดยมอบหมายหน้าที่ให้วิทยากรกลุ่มงานบรรณาธิการฯรับผิดชอบ ในจัดทำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO ซึ่งสามารถนำความรู้จากองค์ความรู้มาใช้ ก่อให้เกิดผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน ๓. ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการจัดทำองค์ความรู้ ๑. บุคลากรของสำนักการพิมพ์ยังไม่ทราบรายละเอียดในส่วนของขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อขอการรับรองมาตรฐาน ISO ทุกคน ๒. ไม่มีการจัดเก็บองค์ความรู้อย่างเป็นระบบ องค์ความรู้ยังคงฝังอยู่ในตัวคน (Explicit Knowledge) ๔. ข้อเสนอแนะในการต่อยอดหรือขยายผลองค์ความรู้ หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ควรมีการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing) โดยอาจจัดทำเป็นเอกสาร ระบบฐานข้อมูลความรู้ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือกรณีเป็น Tacit Knowledge จัดทำเป็นระบบกิจกรรมชุมชนแห่งการเรียนรู้ การสับเปลี่ยนงาน การยืมตัว ทีมข้ามสายงาน

