

# แนวปฏิบัติที่ดี ด้านการจัดการความรู้



## เรื่อง การจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

### ชื่อเรื่อง / แนวปฏิบัติ

การจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

### ชื่อหน่วยงาน

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

### คณะทำงาน

- |                          |                   |                            |
|--------------------------|-------------------|----------------------------|
| 1. รองศาสตราจารย์ชัยเลิศ | ปรีสุทธกุล        | ประธานกรรมการ              |
| 2. อาจารย์นุชรี          | บุญศรีงาม         | กรรมการ                    |
| 3. นางสมรึก              | เปล่งเจริญศิริชัย | กรรมการ                    |
| 4. นางสาวกิงดาว          | ฮั่วจัน           | กรรมการและเลขานุการ        |
| 5. นางเอมรัตน์           | เอี่ยมพิทักษ์พร   | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |
| 6. นางสาวสุรรัตน์        | คล้ายสถาพร        | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

### บทสรุปโครงการ

แนวปฏิบัติที่ดีเรื่อง การจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม นี้ได้รวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งมีกระจัดกระจายในตัวบุคคลและเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้บุคลากรในทุกหน่วยงานสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้รวมทั้งการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้กระบวนการในการบริหารการจัดการความรู้ประกอบด้วย การระบุมุมมอง การคัดเลือก การรวบรวม การจัดเก็บความรู้ การเข้าถึงข้อมูลและการแลกเปลี่ยนความรู้ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน การสร้างบรรยากาศ และวัฒนธรรมการเรียนรู้ภายในหน่วยงาน การกำหนดวิธีปฏิบัติงาน ตลอดจนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการความรู้ในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศให้ดียิ่งขึ้น ได้มีการประชุมวางแผนเพื่อกำหนดประเด็นความรู้และจัดทำแผนการจัดการความรู้ในปีการศึกษา 2558 ในจำนวน 5 ประเด็น ได้แก่ 1) เทคนิคการเสริมพนักงานสื่อใหม่ 2) จรรยาบรรณบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ 3) วิธีเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน 4) การจัดทำหนังสือด้วยกราฟิกและสื่อสร้างสรรค์ 5) การจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และซึ่งมีความสอดคล้องกับพันธกิจของมหาวิทยาลัยและเพื่อเป็นการส่งเสริมการดำเนินงานตามพันธกิจ

### ที่มาและความสำคัญของโครงการ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม เล็งเห็นถึงความสำคัญการดำเนินงานการจัดการความรู้เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้ เพื่อเป็นการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งมีกระจัดกระจายในตัวบุคคลและเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ โดยใช้กระบวนการ PDCA เพื่อให้บุคลากรในทุกหน่วยงานสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ในด้านการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองแผนยุทธศาสตร์ พันธกิจของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมต่อไป

### วัตถุประสงค์

- 1 เพื่อกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายในการจัดการความรู้
- 2 เพื่อกำหนดนโยบายและวางแผนการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้
- 3 เพื่อรวบรวมองค์ความรู้จากแหล่งต่างๆมาวิเคราะห์และสร้างฐานข้อมูลการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ
- 4 มีแนวทางในการจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
- 5 เพื่อให้มีองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการปฏิบัติงานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ให้มีประสิทธิภาพ

### แนวปฏิบัติที่ดี (วิธีการ/กระบวนการ/แนวทางการดำเนินงานตาม PDCA)

แนวทางการดำเนินงานตามหลัก PDCA Good Practices	วิธีการ/กระบวนการ/การจัดทำแนวปฏิบัติที่ดีเรื่อง การจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ
การวางแผน (Plan) <input type="checkbox"/> ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อกำหนดประเด็นการดำเนินงานแนวปฏิบัติที่ดีของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศและกำหนดผู้รับผิดชอบในการรวบรวมข้อมูลและจัดทำโครงการประกวดแนวปฏิบัติที่ดี (Good Practice) มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม	การวางแผน (Plan) <input type="checkbox"/> แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามคำสั่งที่ 51/2556 ลงวันที่ 22 เมษายน 2556 และคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานการจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม (เพิ่มเติม) ที่ 33/2557 ลงวันที่ 8 กันยายน 2557 และ คำสั่งที่ 10/2559 ลงวันที่ 12 เมษายน 2559

แนวทางการดำเนินงานตามหลัก PDCA Good Practices	วิธีการ/กระบวนการ/การจัดทำแนวปฏิบัติที่ดีเรื่อง การจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
การดำเนินงาน (Do) <input type="checkbox"/> มอบหมายให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องในประเด็นที่กำหนดไปวางแผนและดำเนินการจัดทำแนวปฏิบัติที่ดี รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับแนวปฏิบัติที่ดี (Good Practice)	การดำเนินงาน (Do) จัดทำโครงการ/กิจกรรมและดำเนินงานตามแผน <input type="checkbox"/> มีการดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้ โดยมีการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้
การตรวจสอบประเมิน (Check) ติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผล และรายงานผล <input type="checkbox"/> ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเชิญผู้เกี่ยวข้องกับ Good Practices เพื่อติดตามประเมินผลและแสดงความคิดเห็น	การตรวจสอบประเมิน (Check) ติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผล และรายงานผล <input type="checkbox"/> คณะกรรมการดำเนินงานการจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม มีการประชุมแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) <input type="checkbox"/> มีการดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้ โดยมีการประชุมเพื่อติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผล และรายงานผล
การนำผลการตรวจสอบ/ประเมินมาใช้ในการปรับปรุงพัฒนา (Act) <input type="checkbox"/> ประชุมเพื่อกำหนดคณะทำงานเพื่อสรุปผลการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานและการวางแผนการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานกระบวนการจัดทำ Good Practice <input type="checkbox"/> เสนอข้อคิดเห็นต่อมหาวิทยาลัยในการพัฒนาการ	การนำผลการตรวจสอบ/ประเมินมาใช้ในการปรับปรุงพัฒนา (Act) ดำเนินการปรับปรุง ขั้นตอนการดำเนินงาน และการประเมินผลให้ถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และจัดทำเอกสารเป็นลายลักษณ์อักษร <input type="checkbox"/> มีการประเมินการตรวจสอบแผนการจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

### ผลกระทบที่เป็นประโยชน์หรือสร้างคุณค่า

- 1 ได้แนวทางในการดำเนินงานการจัดการความรู้ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 2 มีแผนการจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ นำไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้
- 3 ได้องค์ความรู้ในการพัฒนาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ให้มีประสิทธิภาพต่อไป
- 4 บุคลากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีแนวทางในการปฏิบัติงานที่สามารถนำความรู้จากการจัดการความรู้ นำมาพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานได้
- 5 บุคลากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศปฏิบัติงานมีการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ร่วมกัน

### ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

- 1 มีการวางแผนและกำหนดเป้าหมายของการทำงานไว้อย่างชัดเจน
- 2 มีการกำหนดนโยบายการส่งเสริมและสนับสนุนจากผู้บริหารลงสู่ผู้ปฏิบัติงานอย่างจริงจังและชัดเจน
- 3 มีการกำหนดทิศทางการปฏิบัติงานในทุกระดับให้มุ่งไปในทิศทางเดียวกัน มีความชัดเจนและสามารถนำมาปฏิบัติได้จริง
- 4 มีการสร้างกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้กับสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศและกับหน่วยงานอื่น ๆ ภายในมหาวิทยาลัย
- 5 มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารหลากหลาย เพื่อชี้แจงและทำความเข้าใจในทิศทางเดียวกัน
- 6 มีการเรียนรู้ร่วมกัน แก้ไขปัญหาพร้อมกัน มีการถ่ายทอดองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง

### ปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไข

- 1 บุคลากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศขาดความเข้าใจในเรื่องของการดำเนินงานการจัดการความรู้ ส่งเสริมให้มีการจัดการอบรม สัมมนา และส่งบุคคลเข้าร่วมการอบรมมากขึ้น
  - 2 การกำหนดประเด็นการจัดการความรู้ที่ไม่ครอบคลุมทุกงาน ควรมีการเพิ่มประเด็นเพื่อการจัดการความรู้ที่ครอบคลุมมากขึ้น
- ### แนวทางในการจัดการความรู้ (ถ้ามี)
- 1 มีการปรับปรุงแก้ไขแผนการจัดการความรู้ให้มีความถูกต้องและชัดเจน
  - 2 มีการจัดทำคู่มือการจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเผยแพร่หน่วยงานภายในของมหาวิทยาลัยและภายนอกทราบ
  - 3 มีการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับหน่วยงานอื่น ๆ ในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
  - 4 มีการเผยแพร่องค์ความรู้ที่ได้มีการจัดทำแล้วเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์และผู้ปฏิบัติงานภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
  - 5 มีการปรับปรุงและแก้ไของค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ในด้านต่างๆอย่างต่อเนื่อง