การจำแนกองค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการผลักดันตามประเด็นยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ

ชื่อหน่วยงาน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

แผนการจัดการความรู้ : การจำแนกองค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการผลักดันตามประเด็นยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ

ชื่อหน่วยงาน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

ประเด็นยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์(Goals)	ตัวชี้วัด (KPI)	เป้าหมาย	องค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติราชการตามประเด็นยุทธศาสตร์
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ : ๓ บริหารจัดการองค์กรด้วยหลักธรรมาภิบาล	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นองค์กรที่มีหลักธรรมาภิบาล	มีการบริหารจัดการองค์กรตามหลักธรรมาภิบาล	๑๐ ข้อ	**วิธีเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน**
องค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติราชการตามประเด็นยุทธศาสตร์ที่เลือกมาทำแผนการจัดการความรู้				
แผนการจัดการความรู้แผนที่ ๕	**ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ : ๓** บริหารจัดการองค์กรด้วยหลักธรรมาภิบาล			
	องค์ความรู้ที่จำเป็น : วิธีเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน			
	เหตุผลที่เลือกองค์ความรู้ : วิธีเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน เปรียบเสมือนแผนที่บอกเส้นทางการทำงานที่มี จุดเริ่มต้น และจุดสิ้นสุดของกระบวนการ ระบุถึงขั้นตอนและรายละเอียดของกระบวนการต่าง ๆ มักจัด ทำขึ้นสำหรับงานทีมีความซับซ้อน หลายขั้นตอน และเกี่ยวกับหลายคน สามารถปรับปรุง เปลี่ยนแปลงเมื่อการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานไว้ใช้อ้างอิงในความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ซึ่งรวบรวมกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หลักการปฏิบัติในหน้าที่ ความรับผิดชอบ พร้อมแนวทางในการดำเนินงาน รวมทั้งแนวทางแก้ไขปัญหา ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน พร้อมเสนอแนะ แนวทางวิธีการแก้ไขปัญหาและพัฒนางานในหน้าที่			
	ตัวชี้วัด : มีเอกสาร : วิธีเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน			
	กลุ่มเป้าหมาย : บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม			

ผู้ทบทวน :.....	ผู้อนุมัติ :.....
(นางสมรัก เปล่งเจริญศิริชัย)	(รองศาสตราจารย์ชัยเลิศ ปริสุทธกุล)
หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ	ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
ผู้บริหารสูงสุดด้านการจัดการความรู้ (CKO)	ผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน (CEO)

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีการศึกษา ๒๕๕๙

ประเด็น วิธีเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน

ที่	กิจกรรม	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐาน
๑.	การบ่งชี้ความรู้	๑.ประชุมเพื่อพิจารณาประเด็นที่เกี่ยวกับวิธีเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน ๒.ประชุมเพื่อจัดตั้งคณะทำงาน ๓. ประชุมกลุ่มเป้าหมายเพื่อพิจารณาประเด็นความรู้ที่เกี่ยวกับวิธีเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน ๔. ประชุมกลุ่มเป้าหมายเพื่อวางแผนการดำเนินงาน	ก.ย. –ต.ค. ๕๘	จำนวนครั้งที่ประชุม	อย่างน้อย ๒ ครั้ง	ประชุมคณะทำงานการจัดการความรู้ “เรื่องการเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน” ครั้งที่ ๓/๒๕๕๙ วันที่ ๑ พฤศจิกายน๒๕๕๙ และครั้งที่ ๑/๒๕๖๐ วันที่ ๙ มกราคม ๒๕๖๐ เพื่อให้ บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ และวิธีเขียนคู่มือการปฏิบัติงานมีความสมบูรณ์มากที่สุด	รายงานการประชุมคณะทำงานการจัดการความรู้ “เรื่องการเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน” ครั้งที่ ๓/๒๕๕๙ วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๕๙ และครั้งที่ ๑/๒๕๖๐ วันที่ ๙ มกราคม ๒๕๖๐
๒.	การสร้างและการแสวงหาความรู้	๑. ประชุมกรรมการเพื่อดำเนินงาน ๒. ประชุมทำความเข้าใจเรื่องขอบเขตและหลักเกณฑ์การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ๓. ประชุมผู้ตรวจคู่มือการปฏิบัติงาน ๔. การจัดอบรมวิธีเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน ๕. สรุปผลการตรวจคู่มือการปฏิบัติงาน	พ.ย.- ธ.ค. ๕๘	มีเอกสารสรุปกระบวนการดำเนินงาน	๑ กระบวนการ	๒.๑.๑ ประชุมคณะทำงานการจัดการความรู้ “เรื่องการเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน” ครั้งที่ ๓/๒๕๕๙ วันที่ ๑ พฤศจิกายน๒๕๕๙ เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ และวิธีเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน	๒.๑.๑ รายงานการประชุมคณะทำงานการจัดการความรู้ “เรื่องการเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน”

ที่	กิจกรรม	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐาน
						มีความสมบูรณ์มากที่สุด ๒.๑.๒ ประชุมคณะทำงานการจัดการความรู้ “เรื่องการเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน” ครั้งที่ ๑/๒๕๖๐ วันที่ ๙ มกราคม ๒๕๖๐ เพื่อให้ บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ และวิธีเขียนคู่มือการปฏิบัติงานมีความสมบูรณ์มากที่สุด ๒.๑.๓ จัดโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การจัดทำผลงานเพื่อต่อสัญญาจ้างพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ระยะที่ ๓ ประจำปี ๒๕๖๐” ให้กับบุคลากรสายสนับสนุน (ครั้งที่ ๑)ในวันที่ ๒๗ กรกฎาคม ๒๕๕๙	ครั้งที่ ๓/๒๕๕๙ วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๕๙ ๒.๑.๒ รายงานการประชุมคณะทำงานการจัดการความรู้ “เรื่องการเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน” ครั้งที่ ๑/๒๕๖๐ วันที่ ๙ มกราคม ๒๕๖๐ ๒.๑.๓ ภาพโครงการอบรมพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนเข้าร่วมโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ

ที่	กิจกรรม	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐาน
๓.	การจัดความรู้ให้เป็นระบบ	๑. รวบรวมรูปแบบการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ขั้นตอน กระบวนการที่เหมาะสม ชัดเจน ๒. กำหนดหัวข้อการเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน ๓. สร้างรูปแบบการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน จากการศึกษาจากแหล่งข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ๔. การจัดเก็บ จัดพิมพ์เป็นลายลักษณ์อักษร	ม.ค. – ก.พ. ๕๙	มีเอกสารแสดงกระบวนการวิธีเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน	๑ กระบวนการ	ประชุมคณะทำงานการจัดการความรู้ “เรื่องการเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน” ครั้งที่ ๓/๒๕๕๙ วันที่ ๑ พฤศจิกายน๒๕๕๙ และครั้งที่ ๑/๒๕๖๐ วันที่ ๙ มกราคม ๒๕๖๐ เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ ขั้นตอนกระบวนการและวิธีเขียนคู่มือการปฏิบัติงานมีความสมบูรณ์มากที่สุด	รายงานการประชุมคณะทำงานการจัดการความรู้ “เรื่องการเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน” ครั้งที่ ๓/๒๕๕๙ วันที่ ๑ พฤศจิกายน๒๕๕๙ และครั้งที่ ๑/๒๕๖๐ วันที่ ๙ มกราคม ๒๕๖๐
๔.	การประมวลและการกลั่นกรองความรู้	๑. ประชุมเพื่อวิเคราะห์ประเด็นการเขียนคู่มือการปฏิบัติงานที่มีความเหมาะสมกับภาระงานของบุคลากรสายสนับสนุน ๒. เชิญผู้ทรงคุณวุฒิเป็นวิทยากรอบรมเกี่ยวกับการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน	มี.ค. ๕๙	มีเอกสารวิธีเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน	๑ กระบวนการ	๔.๑.๑ จัดโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การจัดทำผลงานเพื่อต่อสัญญาจ้างพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ระยะที่ ๓ ประจำปี ๒๕๖๐” ให้กับบุคลากรสายสนับสนุน (ครั้งที่ ๒)ในวันพฤหัสบดีที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๕๙	๔.๑.๑ ภาพโครงการอบรมพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนเข้าร่วมโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ

ที่	กิจกรรม	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐาน
		๓. ประชุมผู้ตรวจเพื่อทำความเข้าใจรูปแบบและขอบเขต ๔. สรุปข้อมูลและปรับปรุงคู่มือ				๔.๑.๒ แต่งตั้งวิทยากรผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นวิทยากรการอบรม	๔.๑.๒ ภาพโครงการอบรมพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนเข้าร่วมโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ และคำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ที่ ๑๒๔๓/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๙ เรื่อง ให้พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนเข้าร่วมโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ และคำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ที่ ๑๗๙๕/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๑๗ ตุลาคม

ที่	กิจกรรม	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐาน
						๔.๑.๓ ประชุมคณะทำงานการจัดการความรู้ “เรื่องการเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน” ครั้งที่ ๓/๒๕๕๙ วันที่ ๑ พฤศจิกายน๒๕๕๙ และครั้งที่ ๑/๒๕๖๐ วันที่ ๙ มกราคม ๒๕๖๐ เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ ขั้นตอน กระบวนการและวิธีเขียนคู่มือการปฏิบัติงานมีความสมบูรณ์มากที่สุดประชุมผู้ตรวจ ๔.๑.๔ เอกสารรูปเล่มคู่มือ	๒๕๕๙ อบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การจัดทำผลงานเพื่อต่อสัญญาจ้างพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ประจำปี ๒๕๖๐” ๔.๑.๓ รายงานการประชุมคณะทำงานการจัดการความรู้ “เรื่องการเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน” ครั้งที่ ๓/๒๕๕๙ วันที่ ๑ พฤศจิกายน๒๕๕๙ และครั้งที่ ๑/๒๕๖๐ วันที่ ๙ มกราคม ๒๕๖๐ ๔.๑.๔ คู่มือ“วิธีเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน”

ที่	กิจกรรม	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐาน
๕.	การเข้าถึงความรู้	๑. จัดพิมพ์ตำรา “วิธีเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน” เพื่อเผยแพร่ให้กับบุคลากรสายสนับสนุน ๒. อบรมให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน ๓. เผยแพร่วิธีเขียนคู่มือการปฏิบัติงานผ่านเว็บไซต์	เม.ย. ๕๙	จำนวนผู้เข้าร่วมการอบรม	๓๐ คน	๕.๑.๑ คู่มือ “วิธีเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน” เพื่อเผยแพร่ให้กับบุคลากรสายสนับสนุน ๕.๑.๒ จัดโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การจัดทำผลงานเพื่อต่อสัญญาจ้างพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนประจำปี ๒๕๖๐” ให้กับบุคลากรสายสนับสนุนในวันพฤหัสบดีที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๕๙	๕.๑.๑ คู่มือ “วิธีเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน” ๕.๑.๒ ภาพโครงการอบรมพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนเข้าร่วมโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ และคำสั่งที่ ๑๗๙๕/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๑๗ ตุลาคม ๒๕๕๙ อบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การจัดทำผลงานเพื่อต่อสัญญาจ้างพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน ประจำปี ๒๕๖๐

ที่	กิจกรรม	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐาน
						๕.๑.๓ คู่มือ “วิธีเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน”	๕.๑.๓ คู่มือ “วิธีเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน” http://arit.npru.ac.th/km/
๖.	การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้	๑. จัดทำและเผยแพร่บน KM Blog ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบการบริหารการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัย ๒. มีการพัฒนาให้เป็นแนวปฏิบัติที่ดี วิธีเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน และเผยแพร่ให้หน่วยงานอื่นๆ ๓. จัดเก็บข้อมูลการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้เป็นระบบ ๔. อบรมเชิงปฏิบัติการ “วิธีเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน” ๕. ประชุมกลุ่มย่อยเพื่อตรวจสอบรูปแบบการเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน ๖. รวบรวมข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง “วิธีเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน”	พ.ค. ๕๙	จำนวนการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้	ไม่ต่ำกว่า ๕ กิจกรรม	๖.๑.๑ เผยแพร่ข้อมูลบน KM Blog, เว็บไซต์ ๖.๑.๒ จัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ “การจัดการความรู้ :การเขียนภาระงานในหน้าที่” อบรมเชิงปฏิบัติการ วิธีการตรวจรูปแบบการคู่มือการปฏิบัติงาน ในมิติด้านการจัดการความรู้ ประจำปี ๒๕๖๐ (ครั้งที่ ๒) วันที่ ๑๐ สิงหาคม ๒๕๕๙	๖.๑.๑ http://km.npru.ac.th/, http://arit.npru.ac.th/km/ ๖.๑.๒ ภาพโครงการจัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ “การจัดการความรู้: “วิธีเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน” อบรมเชิงปฏิบัติการ วิธีการตรวจรูปแบบคู่มือการปฏิบัติงาน

ที่	กิจกรรม	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐาน
						๖.๑.๓ โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ การเขียนคู่มือปฏิบัติงานเพื่อต่อสัญญาจ้างระยะที่ ๓ ประจำปี ๒๕๖๐ ของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน (ครั้งที่ ๒) ติดตามความคืบหน้าการต่อสัญญาจ้าง วันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๖๐	ในมิติด้านการจัดการความรู้ วันที่ ๑๐ สิงหาคม ๒๕๕๙ ๖.๑.๓ ภาพโครงการจัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ “การจัดการความรู้ : วิธีเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน” ระยะที่ ๓ ประจำปี ๒๕๖๐ ของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน (ครั้งที่ ๒) ติดตามความคืบหน้าการต่อสัญญาจ้าง วันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๖๐

ที่	กิจกรรม	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐาน
						๖.๑.๔ ได้นำไปเผยแพร่ผลงานทางวิชาการการประชุมวิชาการระดับชาติ PULINET ๒๐๐๗ ณ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ระหว่างวันที่ ๑๑ – ๑๓ มกราคม ๒๕๖๐	๖.๑.๔ การเผยแพร่เอกสารได้นำคำแนะนำผลงานทางวิชาการการประชุมวิชาการระดับชาติ PULINET ๒๐๐๗ ณ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ระหว่างวันที่ ๑๑ – ๑๓ มกราคม ๒๕๖๐
						๖.๑.๕ ประชุมคณะทำงานการจัดการความรู้ “เรื่องการเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน” ครั้งที่ ๒/๒๕๖๐ วันที่ ๓ พฤษภาคม ๒๕๖๐ เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ ขั้นตอนกระบวนการและวิธีเขียนคู่มือการปฏิบัติงานมีความสมบูรณ์มากที่สุด ประชุมผู้ตรวจ	๖.๑.๕ รายงานการประชุมคณะทำงานการจัดการความรู้ “เรื่องการเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน” ครั้งที่ ๒/๒๕๖๐ วันที่ ๓ พฤษภาคม ๒๕๖๐

ที่	กิจกรรม	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	เอกสาร/หลักฐาน
๗.	การเรียนรู้	๑. มีการนำไปใช้ประกอบการปฏิบัติงาน ๒. จัดการอบรมให้กับผู้ปฏิบัติงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศและผู้สนใจอื่นๆ ๓. ถ่ายทอดความรู้ในด้านวิธีเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน ให้กับบุคลากรสายสนับสนุน ๔. สำรวจและประเมินผลการดำเนินงานจัดทำเอกสารวิธีเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน ๕. ประชุม ประเมินผล และรายงานผลการดำเนินงาน	มิ.ย. ๕๙	จำนวนผู้เข้าถึงข้อมูล	ไม่น้อยกว่า ๕๐ คน	๗.๑.๑ นำไปใช้ในการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบ ๗.๑.๒ จัดโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ การจัดการความรู้ : วิธีเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน ให้กับบุคลากรสายสนับสนุน ระยะที่ ๓ ประจำปี ๒๕๖๐ (ครั้งที่ ๑) วันที่ ๒๗ กรกฎาคม ๒๕๕๙ (ครั้งที่ ๒) วันที่ ๒๕ ตุลาคม ๒๕๕๙	๗.๑.๑ คู่มือ“วิธีเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน” ๗.๑.๒ ภาพโครงการอบรม และคำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ที่ ๑๒๔๓/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๙ และคำสั่งที่ ๑๗๙๕/๒๕๕๙ เรื่อง แต่งตั้งวิทยากรโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ การจัดการความรู้ : วิธีเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน