



แนวปฏิบัติที่ดี “การสร้างองค์ความรู้เพื่อพัฒนาบุคลากรและการบริการ”

1. ชื่อเรื่อง/แนวปฏิบัติ

การสร้างองค์ความรู้เพื่อพัฒนาบุคลากรและการบริการ

2. ชื่อหน่วยงาน

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

3. คณะทำงาน

- | | |
|--------------------------|-------------------|
| 1. รองศาสตราจารย์ชัยเลิศ | ปรีสุทธกุล |
| 2. อาจารย์ธำรา | จันทร์อนุ |
| 3. อาจารย์ ดร.ณัฐชามณูท์ | ศรีจำเริญรัตน์ |
| 4. นางสมร็ก | เปล่งเจริญศิริชัย |
| 5. นางสาวฐานิตา | มลคล้ำ |
| 6. นายศิวฤกษ์ | สุขช้อย |

4. บทสรุปโครงการ

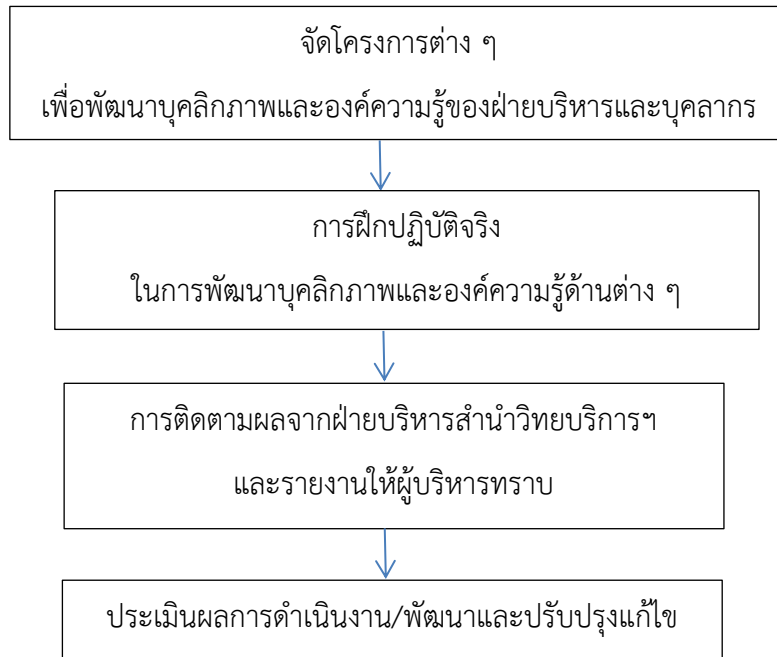
นอกจากความรู้ เชาวิน และความขยันขันแข็ง บุคลิกภาพถือเป็นสิ่งสำคัญยิ่งที่ทำให้บุคลากรบรรลุความสำเร็จในการทำงานต่าง ๆ หน่วยงานในยุคปัจจุบันให้ความสนใจกับบุคลากรในองค์กร เนื่องจากเป็นหัวใจสำคัญอีกประการหนึ่งของความสำเร็จหรือล้มเหลวขององค์กร บุคลากรในองค์กรที่จะถือได้ว่ามีคุณภาพ นอกจากจะต้องมีทักษะประสบการณ์และความรู้ความสามารถ ในการทำงาน ตามภาระหน้าที่แล้ว ควรต้องมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม สอดคล้องกับงาน บุคลิกภาพซึ่งเน้นคุณลักษณะเฉพาะตัวของบุคคล จะมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน และปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นทั้งในองค์กร และนอกองค์กร และยังเป็นภาพลักษณ์ที่สำคัญขององค์กรด้วย อย่างไรก็ตามบุคลากรอาจขาดลักษณะที่จำเป็นหลายประการ เพื่อการดำเนินงานให้เจริญก้าวหน้า ทันกับวิทยาการสมัยใหม่ ทันกับเหตุการณ์ความเป็นไป ของโลกที่มีการเคลื่อนไหว เปลี่ยนแปลง

อย่างรวดเร็ว ลักษณะที่จำเป็นดังกล่าวนั้น ส่วนหนึ่งคือบุคลิกภาพ ซึ่งเป็นเรื่องที่เรียนรู้ ฝึกฝน และพัฒนาได้ แม้บางลักษณะอาจจะต้องใช้เวลา และพัฒนาได้ไม่ถนัดนักก็ตาม

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้เล็งเห็นความสำคัญในเรื่องดังกล่าว จึงจัดโครงการต่าง ๆ เพื่อพัฒนาบุคลากรด้านบุคลิกภาพ การพัฒนาองค์ความรู้ และการสร้างแรงจูงใจที่มีอิทธิพลสูงมากต่อการทำงาน ถ้าบุคคลมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง จะเป็นแรงพลังกระตุ้นให้มานะพยายาม ดำเนินงานสู่ความสำเร็จ ทำให้บุคคลมีความอดทน ต่อสู้ บากบั่น ใช้ความสามารถและองค์ความรู้ที่มีอยู่ ลงทุนลงแรง สนใจใฝ่รู้ในทุกสิ่งที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนางานให้เจริญก้าวหน้า อีกประการหนึ่งคือสร้างความคิดริเริ่มด้านกล้าได้กล้าเสีย และด้านความระมัดระวังรอบคอบที่มีผลต่อทิศทางการดำเนินงาน ถ้าบุคลากรมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สูง มักจะดำเนินงานโดยคิดค้นความแปลกใหม่ให้กับผลผลิตหรือการให้บริการ รวมทั้งการใช้กลยุทธ์หลากหลายในการปฏิบัติงาน รวมถึงมีส่วนช่วยความน่าเชื่อถือให้กับบุคลากร และยังสร้างเครดิตให้ตนเองด้วย

FLOW CHART

ขั้นตอนการดำเนินงาน



5. ที่มาและความสำคัญของโครงการ

ตามนโยบายฝ่ายบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จะเน้นเรื่องการบริการเป็นหลัก ดังนั้นบุคลากรที่รับผิดชอบด้านการบริการจึงมีความสำคัญเป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นส่วนแรกที่ต้องให้บริการกับผู้ใช้บริการโดยตรง และเพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ บุคลากรจะต้องปรับปรุงและพัฒนาบุคลิกภาพตั้งแต่ทางกายภาพซึ่งเป็นสิ่งแรกที่พบเห็นและมีความชัดเจนมากที่สุด และพัฒนาในลำดับต่อไป เช่น การพูด และการสร้างความมั่นใจในตนเอง กระตือรือร้น มีความอดทน มีความพยายาม มีเหตุผล และความคิดสร้างสรรค์ ตลอดจนองค์ความรู้ต่าง ๆ เป็นต้น ดังนั้น จึงถือได้ว่าการสร้างองค์ความรู้เพื่อการพัฒนาบุคลิกภาพจึงเป็นสิ่งสำคัญและต้องปรับให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมด้วย

เพื่อให้การประเมินผลและการวัดเกณฑ์การประเมินคุณภาพด้านการสร้างองค์ความรู้เพื่อพัฒนาบุคลิกภาพและการบริการ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ จึงกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จ โดยมีระดับค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจไม่ต่ำกว่า 3.51 หรือคะแนนอยู่ในระดับ 4 ตามรายละเอียดเกณฑ์การประเมินระดับคุณภาพ ดังนี้

เกณฑ์การประเมินระดับคุณภาพ

$$1 = 1.00 - 1.50$$

$$2 = 1.51 - 2.50$$

$$3 = 2.51 - 3.50$$

$$4 = 3.51 - 4.50$$

$$5 = 4.51 - 5.00$$

ทั้งนี้ ระดับค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ 4.67 คะแนนอยู่ในระดับ 5

แผนหลักการดำเนินงานการสร้างองค์ความรู้เพื่อพัฒนาบุคลากรและการบริการ

แบบ Log Analysis Framework

รายละเอียดสรุป (Narrative Summary)	ตัวชี้วัด (OVIs)	มาตรการตรวจสอบ (MOV)	ข้อสมมติฐาน (LA)
<p>วัตถุประสงค์ระดับเหนือโครงการ (Project Goal)</p> <p>องค์กรได้รับการยอมรับจากผู้ใช้บริการ และหน่วยงานต่าง ๆ ว่าบุคลากรมีศักยภาพด้านบุคลิกภาพที่ดีพร้อมด้วยองค์ความรู้ต่าง ๆ และสามารถสนองต่อการบริการที่เป็นเลิศ</p>	บุคลากรมีการพัฒนาด้านบุคลิกภาพและองค์ความรู้ต่าง ๆ ไม่ต่ำกว่า 15 คน	<ol style="list-style-type: none"> 1. การพัฒนาองค์ความรู้ด้านต่าง ๆ เชิงประจักษ์ 2. ตรวจสอบจากการสังเกตเพื่อประเมินความเปลี่ยนแปลง 	ฝ่ายบริหาร สำนักวิทยบริการฯ มีทัศนคติต่อบุคลากรว่ามีการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงด้านบุคลิกภาพและองค์ความรู้ต่าง ๆ ที่ดีกว่าเดิม
<p>วัตถุประสงค์โครงการ (Project Purpose)</p> <p>วัตถุประสงค์หลัก</p> <p>บุคลากรมีพัฒนาการที่ดีต่อบุคลิกภาพและพัฒนาองค์ความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อการบริการ</p>	บุคลากรมีการพัฒนาด้านบุคลิกภาพและองค์ความรู้ต่าง ๆ ไม่ต่ำกว่า 15 คน	<ol style="list-style-type: none"> 1. การพัฒนาองค์ความรู้ด้านต่าง ๆ เชิงประจักษ์ 2. ตรวจสอบจากการสังเกตเพื่อประเมินความเปลี่ยนแปลง 	ฝ่ายบริหาร สำนักวิทยบริการฯ มีทัศนคติต่อบุคลากรว่ามีการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงด้านบุคลิกภาพและองค์ความรู้ต่าง ๆ ที่ดีกว่าเดิม
<p>วัตถุประสงค์รอง</p> <p>เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์องค์กรที่ดีสำหรับผู้ใช้บริการ</p>	จำนวนผู้ใช้บริการที่มีปริมาณเพิ่มมากขึ้น	สถิติผู้ใช้บริการ/เดือน	ฝ่ายบริหาร สำนักวิทยบริการฯ มีทัศนคติว่าจำนวนผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้น
<p>กิจกรรม</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. จัดโครงการพัฒนาบุคลิกภาพและการพัฒนาองค์ความรู้ในด้านต่าง ๆ 2. การติดตามและประเมินผล 	จำนวนโครงการ/กิจกรรมที่จัดขึ้นไม่ต่ำกว่า 2 โครงการ/กิจกรรม	ตรวจสอบจากผล การประเมินโครงการ/ กิจกรรม	เงื่อนไขขั้นต้น ก่อนเริ่มโครงการ (Precondition) การปรับเปลี่ยนในการพัฒนาองค์ความรู้และบุคลิกภาพสำหรับการบริการ

6. วัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์หลัก

บุคลากรมีพัฒนาการที่ดีต่อบุคลิกภาพและพัฒนาองค์ความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อการบริการ

วัตถุประสงค์รอง

เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์องค์กรที่ดีสำหรับผู้ใช้บริการ

7. แนวปฏิบัติที่ดี (วิธีการ/กระบวนการ/แนวทางการดำเนินงานตาม PDCA)

แนวทางการดำเนินงานตามหลัก PDCA

แนวทางการดำเนินงานตามหลัก PDCA Good Practices	หมายเหตุ
วางแผน (Plan) - การรับมอบนโยบายการปรับปรุงและพัฒนาบุคลากรภาพเพื่อการบริการ และรายงานให้ผู้บริหารทราบ	
การดำเนินงาน (Do) - ดำเนินการจัดโครงการ/กิจกรรม และดำเนินงานตาม FLOW CHART	
การตรวจสอบ/ประเมิน (Check) ตรวจสอบ/ประเมิน โดย 1. การปรับปรุง เปลี่ยนแปลง พัฒนาด้านองค์ความรู้และด้านกายภาพของบุคลากร 2. จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจ โดยกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จโดยมีระดับค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการจัดทำแบบประเมินไม่ต่ำกว่า 3.51	
การนำผลการตรวจสอบ/ประเมินมาใช้ในการปรับปรุงพัฒนา (Act) - การพัฒนาองค์ความรู้ด้านต่าง ๆ และการพัฒนาบุคลากรสำหรับการบริการ - การรายงานให้ผู้บริหารทราบ	

8. ผลกระทบที่เป็นประโยชน์หรือสร้างคุณค่า

OUT COME ที่เกิดขึ้น คือ หน่วยงานได้รับการยอมรับในด้านการพัฒนาองค์ความรู้ของบุคลากรตลอดจนการพัฒนาบุคลากรภาพเพื่อการบริการ

9. ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

ปัจจัยหลัก คือ

การทำงานเป็นทีมของหน่วยงานภายในระดับฝ่าย, ระดับหน่วย, ระดับงาน และฝ่ายบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

10. ปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไข

ปัญหาอุปสรรค	แนวทางการแก้ไข
1. การสร้างองค์ความรู้ด้านต่าง ๆ จะต้องจัดทำผลงานและหลักฐานที่มีความน่าเชื่อถือ	1. จัดทำหลักฐานและผลงานเชิงประจักษ์
2. การพัฒนาบุคลากรทางกายภาพในบางครั้งจะต้องใช้งบประมาณส่วนตัวเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายเพื่อการพัฒนา	2. จัดหารายได้ให้บุคลากร

11. แนวทางในการจัดการความรู้

การสร้างองค์ความรู้ด้านต่าง ๆ ตลอดจนการพัฒนาบุคลากรสำหรับการบริการ

.....