

ด้านการบูรณาการองค์ความรู้สู่การปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ (สายสนับสนุน)

แนวปฏิบัติที่ดี เรื่อง การพัฒนางานสู่ความเป็นเลิศ โดยใช้องค์ความรู้จากกระบวนการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานประจำวัน

กลุ่มงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

1. ที่มาและความสำคัญ

กลุ่มงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ เป็นกลุ่มงานหนึ่งในสำนักวิทยาและเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำหน้าที่ในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเพื่อใช้ประกอบการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย การวิเคราะห์จัดระบบทรัพยากรสารสนเทศ และจัดทำฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว รวมทั้งมีการจัดเตรียมตัวเล่มทรัพยากรสารสนเทศให้มีความแข็งแรง เพื่อยืดอายุการใช้พร้อมนำออกให้บริการ ในส่วนการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้ นั้น กลุ่มงานได้ดำเนินการศึกษาวิเคราะห์ประเด็นยุทธศาสตร์ของสำนักวิทยบริการฯ ในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 การบริหารจัดการภายใต้การกำกับดูแลที่ดี กลยุทธ์ที่ 3 การสร้างวัฒนธรรมองค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อบูรณาการระบบประกันคุณภาพและการประเมินผลการปฏิบัติงานไปสู่การพัฒนางานประจำ ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามระบบของมหาวิทยาลัยนั้น ซึ่งได้กำหนดองค์ประกอบคุณภาพ ตัวบ่งชี้เพิ่มเติมที่ 1 การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้ ได้ทำการศึกษาวิเคราะห์ตัวบ่งชี้ เพื่อบูรณาการตัวบ่งชี้ประกันคุณภาพเข้าสู่การพัฒนางานประจำของบุคลากร ผลการศึกษาจึงได้นำมาวางแผนการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558–2561 ในโครงการ “การพัฒนางานสู่ความเป็นเลิศโดยใช้องค์ความรู้จากกระบวนการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานประจำวัน”

ในการดำเนินโครงการจะมีกิจกรรมย่อย 3 กิจกรรม คือ กิจกรรม 1) กิจกรรมบันทึกถ้อยแถลงการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ 2) กิจกรรมโศกสหัสประจำสัปดาห์ และ 3) กิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ ซึ่งการดำเนินการทั้ง 3 กิจกรรมบุคลากรในกลุ่มงานจะนำปัญหาที่พบและแนวทางการแก้ปัญหาจากการปฏิบัติงาน มาสกัด วิเคราะห์ รวบรวม และพัฒนารูปแบบการจัดเก็บองค์ความรู้ รวมทั้งสร้างแนวปฏิบัติที่ดีในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันของบุคลากรภายในกลุ่มงาน ซึ่งนำไปสู่การพัฒนาคน พัฒนางานของกลุ่มงานสู่ความเป็นเลิศ

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อรวบรวม จัดเก็บ และจัดระบบขององค์ความรู้ที่ได้จากกระบวนการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานประจำวันของบุคลากรกลุ่มงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ
2. เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรใช้องค์ความรู้ในการพัฒนางานสู่ความเป็นเลิศ
3. เพื่อให้เกิดวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การปฏิบัติงานของบุคลากรในกลุ่มงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ

3. ผู้ใช้ความรู้

1. บุคลากรกลุ่มงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา จำนวน 13 คน
2. เจ้าหน้าที่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านห้องสมุด หน่วยงานบริการด้านสารสนเทศ หรือผู้สนใจทั่วไปในวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์

4. การดำเนินงานและกระบวนการจัดการความรู้

กลุ่มพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ ได้ดำเนินกิจกรรมการจัดการความรู้ภายใต้โครงการ “การพัฒนางานสู่ความเป็นเลิศ โดยใช้องค์ความรู้จากกระบวนการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานประจำวัน” โดยนำขั้นตอนในการจัดการความรู้ของสำนักงาน กพร. เป็นแนวทางในการดำเนินกิจกรรม ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

4.1 การบ่งชี้ความรู้ ในการปฏิบัติงานของกลุ่มงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศมีการกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงานโดยใช้ตัวชี้วัดในการปฏิบัติงาน (KPI) ทั้งด้านคุณภาพและปริมาณ และเพื่อให้ผลการปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมาย จึงได้มีการ SWOT ภารกิจของกลุ่มงานพัฒนาฯ และยุทธศาสตร์ของสำนักฯ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดแผนการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้ เพื่อหาองค์ความรู้ที่จำเป็นในการพัฒนางานและพัฒนาบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมายของกลุ่มงาน ซึ่งประกอบด้วย 3 กิจกรรม คือ กิจกรรมบันทึกร่องรอยการปฏิบัติงาน กิจกรรมโศกหลั่งประจำสัปดาห์ และกิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ

4.2 การสร้างและแสวงหาความรู้ ดำเนินการสร้างและแสวงหาองค์ความรู้ใหม่จากการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานประจำวันและแสวงหาองค์ความรู้จากภายนอกเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย รวมไปถึงการรักษาองค์ความรู้เก่าและนำมาจัดเก็บให้เป็นระบบ สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว รวมทั้งกำจัดองค์ความรู้ที่ไม่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานสู่ความเป็นเลิศ โดยมีการดำเนินกิจกรรม 3 กิจกรรม ได้แก่

4.2.1 กิจกรรมบันทึกร่องรอยการปฏิบัติงาน บุคลากรของกลุ่มงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ ต้องทำการบันทึกสถิติการปฏิบัติงาน ปัญหา อุปสรรค รวมทั้งแนวทางการแก้ไข

ปัญหาหรือข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานประจำวันลงในสมุดบันทึกรายงานผลการปฏิบัติงานประจำวัน พร้อมกับรายงานให้ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานได้รับทราบ หากพบปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อระบบงานหรือเพื่อนร่วมงาน จะทำการระดมสมองร่วมกันเพื่อหาแนวทางแก้ปัญหาต่อไป

4.2.2 กิจกรรมโศเภลประจำวันสัปดาห์ เป็นกิจกรรมที่ให้ผู้บุคลากรกลุ่มงานมีส่วนร่วมในกระบวนการจัดการความรู้ในรูปแบบกิจกรรมโศเภลประจำวัน โดยจะมีทีมงานในการดำเนินกิจกรรมหมุนเวียนกันทำหน้าที่ประกอบด้วย 1) คุณเอื้อ ทำหน้าที่กำหนดหัวข้อและวัตถุประสงค์ในการโศเภลประจำวัน โดยวิเคราะห์ประเด็นปัญหาที่พบในการปฏิบัติงานของกลุ่มงาน 2) คุณอำนวย ทำหน้าที่กำหนดประเด็นคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของกิจกรรม ชักถาม กระตุ้น ส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรในกลุ่มงาน 3) คุณลิขิต ทำหน้าที่จดบันทึกความรู้ที่ได้จากกิจกรรมเพื่อนำไปสรุปองค์ความรู้ 4) คุณประสาน ทำหน้าที่เตรียมการในการดำเนินกิจกรรม จัดเตรียมสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ เอกสารต่างๆ พร้อมทั้งถ่ายภาพบรรยากาศการดำเนินกิจกรรมเพื่อใช้ประกอบในการจัดทำรายงานผลการจัดการความรู้ของกิจกรรมนั้นๆ

4.2.3 กิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ เป็นการระดมสมองของบุคลากรในกลุ่มงาน หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อหาแนวทางการแก้ปัญหาาร่วมกัน อันจะนำไปสู่ข้อตกลง ขั้นตอน หรือวิธีปฏิบัติที่ดีในการนำไปแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานประจำวัน รวมถึงการระดมสมองเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาต่อยอดงานที่ปฏิบัติอยู่ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

4.3 การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ ได้มีการวิเคราะห์และจัดการองค์ความรู้ที่ได้ตามงานที่อยู่ในภาระหน้าที่ของกลุ่มงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ โดยจัดเก็บองค์ความรู้ในรูปแบบของเอกสาร ไฟล์เสียง ภาพถ่าย อีกทั้งได้พัฒนาจัดเก็บองค์ความรู้ในรูปแบบออนไลน์โดยการจัดทำเว็บบล็อก (Blog) เพื่อให้สามารถเข้าถึงและนำองค์ความรู้มาใช้ประโยชน์ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และถูกต้องในอนาคต

4.4 การประมวลและกลั่นกรองความรู้ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มีการทบทวน ปรับปรุงเนื้อหาขององค์ความรู้ที่ได้ให้สมบูรณ์ พร้อมทั้งเสนอองค์ความรู้ที่ได้ต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อดำเนินการตรวจสอบองค์ความรู้ให้เป็นไปตามมาตรฐานทางวิชาชีพ และตามรูปแบบที่กลุ่มงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศกำหนดไว้ เพื่อให้ได้เอกสารที่เป็นมาตรฐานและสามารถนำไปใช้ปฏิบัติได้

4.5 การเข้าถึงความรู้ จัดทำแหล่งจัดเก็บองค์ความรู้เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงองค์ความรู้ได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว โดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ เว็บบล็อก (Blog) และ Facebook รวมทั้งมีการจัดเก็บองค์ความรู้ในรูปแบบของแฟ้มเอกสารเพื่อป้องกันข้อมูลสูญหาย

4.6 การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ มีการระดมความรู้ตามข้อบ่งชี้ โดยบุคลากรของกลุ่มงานมีส่วนร่วมในการรวบรวมองค์ความรู้ที่ต้องการ นำมาสู่การแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยผ่านกิจกรรมโศเภลประจำวัน สัปดาห์ ชุมชนนักปฏิบัติ และการประชุมภายในกลุ่มงาน โดยเปิดโอกาส

ให้บุคลากรได้แลกเปลี่ยนความรู้ และร่วมกันแสวงหาความรู้จากภายนอก เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนาองค์ความรู้เดิมและเกิดเป็นองค์ความรู้ใหม่ อีกทั้งยังมีการแลกเปลี่ยนความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติกับกลุ่มงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในสำนักวิทยบริการฯ และหน่วยงานที่เข้ามาศึกษาดูงาน

4.7 การเรียนรู้ มีการนำองค์ความรู้ที่เกิดจากกิจกรรมทั้ง 3 กิจกรรมไปใช้ในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน เกิดวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของกลุ่มงานจากการสร้างองค์ความรู้และประสบการณ์ใหม่หมุนเวียนอย่างต่อเนื่อง ทำให้ผลการปฏิบัติงานมีความถูกต้องเป็นไปตามตัวชี้วัด (KPI) ที่ได้กำหนดไว้

5. สรุปผลสัมฤทธิ์การดำเนินโครงการ

จากการดำเนินโครงการ “การพัฒนางานสู่ความเป็นเลิศ โดยใช้องค์ความรู้จากกระบวนการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานประจำวัน” สามารถสรุปผลการดำเนินโครงการตามวัตถุประสงค์ของโครงการได้ ดังนี้

5.1 เพื่อรวบรวม จัดเก็บ และจัดระบบองค์ความรู้ที่ได้จากกระบวนการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานประจำวันของบุคลากรกลุ่มงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ

จากการดำเนินการกิจกรรมทั้ง 3 กิจกรรม สามารถสรุปผลการดำเนินกิจกรรมได้ดังนี้

5.1.1 กิจกรรมบันทึกร่องรอยการปฏิบัติงาน จากการดำเนินการสามารถสรุปปัญหาได้ดังนี้

งาน	จำนวนปัญหา	จำนวนปัญหาที่ได้รับการแก้ไข	ร้อยละของปัญหาที่ได้รับการแก้ไข
กลุ่มเทคนิค	50	28	56.00
กลุ่มวิชาชีพ	96	67	70.00
อื่นๆ	46	27	59.00
รวม	192	122	63.54

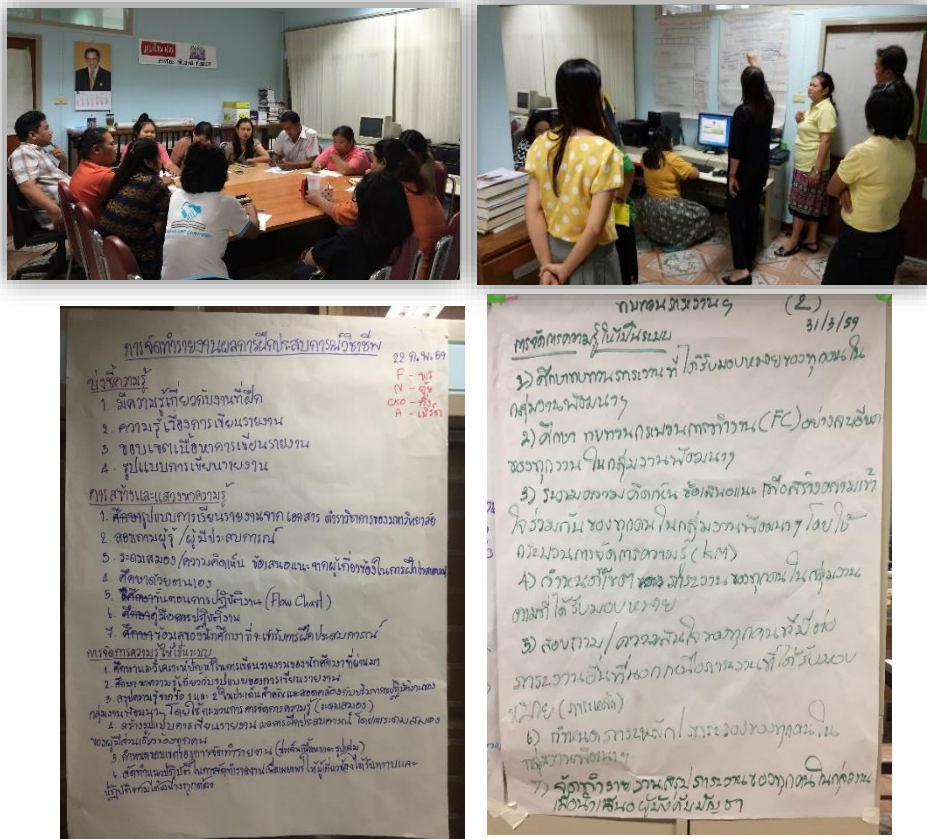
จากการรวบรวมปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาที่ได้จากสมุดบันทึกรายงานผลการปฏิบัติงาน พบว่า การปฏิบัติงานของกลุ่มเทคนิค พบปัญหา จำนวน 50 ปัญหา ได้รับการแก้ไขแล้ว จำนวน 28 ปัญหา คิดเป็นร้อยละ 56 ของปัญหาที่ได้รับการแก้ไข และ 22 ปัญหา ยังไม่ได้รับการแก้ไข ส่วนการปฏิบัติงานของกลุ่มวิชาชีพ พบปัญหา จำนวน 96 ปัญหา ได้รับการแก้ไขแล้ว จำนวน 67 ปัญหา คิดเป็นร้อยละ 70 ของปัญหาที่ได้รับการแก้ไข และ 29 ปัญหา ยังไม่ได้รับการแก้ไข

ปัญหาจากการปฏิบัติงานอื่นๆ เช่น การดำเนินกิจกรรม/โครงการที่ได้รับมอบหมายหรือภาระงานตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา พบว่ามีปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงาน จำนวน 46 ปัญหา ได้รับการแก้ไขแล้ว 27 ปัญหา คิดเป็นร้อยละ 59 ของปัญหาที่ได้รับการแก้ไข และ 19 ปัญหา ยังไม่ได้

รับการแก้ไข ซึ่งปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไขทั้งกลุ่มเทคนิค กลุ่มวิชาชีพ และงานอื่นๆ ใช้กระบวนการวิเคราะห์ความเสี่ยงมาช่วยในการพิจารณาแก้ปัญหา

5.1.2 กิจกรรมสัปดาห์ประจำสัปดาห์ จากการดำเนินกิจกรรมสัปดาห์ประจำสัปดาห์สามารถสรุปองค์ความรู้ได้ 11 องค์ความรู้ดังนี้

- 5.1.2.1 การฝึกประสบการณ์วิชาชีพ (ปัญหาและความพร้อม)
- 5.1.2.2 ภาระหน้าที่ของตนเองที่ได้รับมอบหมาย
- 5.1.2.3 สถานที่ศึกษาดูงานในเส้นทางภาคตะวันออก
- 5.1.2.4 การติดตามแผนพัฒนารายบุคคล
- 5.1.2.5 ความรู้ที่ได้จากการศึกษาดูงาน
- 5.1.2.6 ปัญหาการทำงานที่อยากให้มีการแก้ไขมากที่สุด
- 5.1.2.7 องค์ความรู้เกี่ยวกับงานตนเองที่จะถ่ายทอดให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ
- 5.1.2.8 รูปแบบการทำรายงานฝึกประสบการณ์วิชาชีพ
- 5.1.2.9 การสื่อสารระหว่างงาน
- 5.1.2.10 แนวปฏิบัติการแต่งกายในการทำงาน
- 5.1.2.11 การพัฒนารูปแบบการจัดเก็บองค์ความรู้ในระบบออนไลน์



ภาพที่ 1 การจัดกิจกรรมสัปดาห์ประจำสัปดาห์

5.1.3 กิจกรรมชุมชนแนวปฏิบัติ สามารถสรุปได้ 6 แนวปฏิบัติ ดังนี้

5.1.3.1 แนวปฏิบัติในการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

5.1.3.2 การทบทวนขั้นตอนการปฏิบัติงานลงทะเบียนทรัพยากรสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

5.1.3.3 แนวปฏิบัติในการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศให้งานเตรียมทรัพยากรสารสนเทศ ก่อนออกบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

5.1.3.4 แนวปฏิบัติการวิเคราะห์หมวดหมู่ หัวเรื่อง และการลงรายการทรัพยากรสารสนเทศกลุ่มวิทยานิพนธ์ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

5.1.3.5 แนวปฏิบัติการจัดการทรัพยากรสารสนเทศและการจัดทำฐานข้อมูลบรรณานุกรมสื่อโสตทัศนวัสดุ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

5.1.3.6 การทบทวนขั้นตอนการปฏิบัติงานรายบุคคล กลุ่มงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

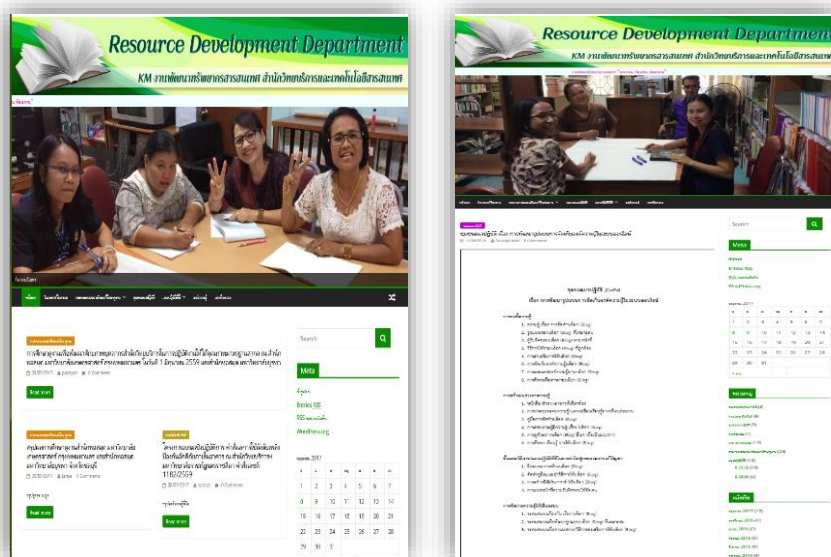
5.1.4 การจัดเก็บองค์ความรู้

จากการดำเนินกิจกรรมทั้ง 3 กิจกรรม ทำให้เกิดองค์ความรู้เกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานประจำวันเป็นจำนวนมาก เพื่อให้องค์ความรู้ที่มีระบบการจัดเก็บ และเข้าถึงได้สะดวก รวดเร็ว กลุ่มงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ จึงมีรูปแบบในการจัดเก็บองค์ความรู้ต่างๆ ดังนี้

1) การบันทึกองค์ความรู้เป็นลายลักษณ์อักษร เป็นเอกสาร โดยการจัดทำแฟ้มรวบรวมรายงานสรุปปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานประจำวัน องค์ความรู้ที่ได้จากชุมชนแนวปฏิบัติ

2) การสร้างคลังข้อมูลองค์ความรู้ของกลุ่มงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ โดยการจัดทำเว็บ Blog เพื่อจัดเก็บองค์ความรู้อย่างเป็นระบบ และสมาชิกทุกคนสามารถเข้าถึงได้ทุกที่ ทุกเวลา ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 สามารถสรุปองค์ความรู้ที่จัดเก็บได้ดังนี้

หัวข้อองค์ความรู้	จำนวนองค์ความรู้
1. รายงานการประชุมของกลุ่มงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ	10
2. สรุปลงค์ความรู้จาก อบรม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน	22
3. ชุมชนแนวปฏิบัติ (CoPs)	11
4. แนวปฏิบัติที่ดี	6
สรุป จำนวนองค์ความรู้ที่ได้จัดเก็บ	47



ภาพที่ 2 แสดงเว็บบล็อกการจัดเก็บองค์ความรู้ของกลุ่มงาน

3) ช่องทางในการเผยแพร่องค์ความรู้ โดยใช้ Facebook เผยแพร่เฉพาะภายในกลุ่มงาน เพราะข้อมูลที่จัดทำยังไม่ได้ทำการสังเคราะห์ จัดหมวดหมู่ ซึ่งจะดำเนินการในปีงบประมาณต่อไป

5.2 เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรใช้องค์ความรู้ในการพัฒนางานสู่ความเป็นเลิศ

จากการดำเนินกิจกรรมการจัดการความรู้ทั้ง 3 กิจกรรมย่อย สามารถจัดเก็บองค์ความรู้จากการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน ได้จำนวน 17 องค์ความรู้ และมีการจัดเก็บองค์ความรู้โดยใช้เว็บบล็อกเป็นเครื่องมือในการจัดเก็บ ซึ่งช่วยส่งเสริมให้บุคลากรเข้าถึงองค์ความรู้ได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว อีกทั้งมีการจัดเก็บองค์ความรู้อย่างเป็นระบบ หมวดหมู่ สามารถใช้เป็นแหล่งอ้างอิงเพิ่มเติมในการปฏิบัติงานของบุคลากร ทำให้บุคลากรสามารถมีแนวทางการปฏิบัติงานที่ดี ซึ่งส่งผลให้การปฏิบัติงานมีความถูกต้อง ได้มาตรฐานทางวิชาชีพ และเกิดการพัฒนางานให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากขึ้นอย่างเห็นได้ชัด ดังนี้

5.2.1 การส่งรายการบรรณานุกรมเข้าร่วมเครือข่ายความร่วมมือในการทำสหบรรณานุกรม ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไทย (UCTAL) มีความถูกต้องตามมาตรฐานการควบคุมรายการบรรณานุกรมของ UCTAL เป็นต้น

5.2.2 การนำองค์ความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติไปประกอบการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน (บทที่ 5) เพื่อเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นของบุคลากรสายสนับสนุน

5.3 เพื่อให้เกิดวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การปฏิบัติงานของบุคลากรในกลุ่มงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ

โดยมีตัวชี้วัดผลสำเร็จของกิจกรรม คือ บุคลากรในงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศมี วัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ซึ่งได้นำหลักเกณฑ์การประเมินของสำนักงานพัฒนาระบบราชการ (กพร.) ในประเด็นเรื่องการประเมินองค์กรตนเอง เรื่อง การจัดการความรู้ หมวด 3 วัฒนธรรมในเรื่องการจัดการความรู้ ซึ่งผลการประเมินมีดังนี้

ประเด็นที่ 1 เป็นองค์กรที่ส่งเสริมและให้การสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากร กลุ่มงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ มีการส่งเสริมให้การสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แนวทางการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยดำเนินการจัดกิจกรรมในปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ขึ้น 3 กิจกรรม ได้แก่ กิจกรรมบันทึกร่องรอยการปฏิบัติงาน กิจกรรมสโตนเฮลล์ประจำสัปดาห์ และ ชุมชนแนวปฏิบัติ เพื่อให้บุคลากรในงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ มีระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แนวทางในการปัญหาการปฏิบัติงาน โดยจากกิจกรรมต่างๆ อาทิเช่น การประชุมย่อยเฉพาะงาน เพื่อ ทบทวนการปฏิบัติงาน และร่วมกันทำข้อตกลง แนวทางในการปฏิบัติงานการหมุนเวียนปฏิบัติหน้าที่ ต่างๆ การให้คำแนะนำ ปรีกษา ช่วยเหลือ เพื่อนร่วมงาน ตลอดจน การให้บุคลากรเข้าร่วมประชุม อบรม สัมมนา ศึกษาดูงาน เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การปฏิบัติงานระหว่างหน่วยงานทั้งภายใน และภายนอก

ประเด็นที่ 2 พนักงานในองค์กรทำงานโดยเปิดเผยข้อมูลและมีความไว้วางใจกัน และกัน มีการดำเนินกิจกรรมชุมชนแนวปฏิบัติ (Cops) โดยมีการนำปัญหาในการปฏิบัติงานมาเล่า เพื่อให้เพื่อนร่วมงานช่วยแสดงความคิดเห็น เสนอแนวคิด และระดมสมองในการช่วยแก้ปัญหา และ นำองค์ความรู้ที่ได้จากกิจกรรมมาเผยแพร่ในเว็บ Blog และ Facebook ของงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ รวมทั้งเผยแพร่ผ่านหน้าเว็บไซต์ของสำนักฯ

ประเด็นที่ 3 องค์กรตระหนักว่าวัตถุประสงค์หลักของการจัดการความรู้คือ การสร้าง หรือ เพิ่มพูนคุณค่าให้แก่ผู้ใช้บริการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กลุ่มงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ มีการนำองค์ความรู้เกี่ยวกับรูปแบบการแก้ไขปัญหา ในการปฏิบัติงาน และแนวปฏิบัติที่ดี ไปใช้ในการ

ปฏิบัติงานจริง ซึ่งทำให้บุคลากรทุกคนเกิดการรับรู้ รับทราบ และตระหนักถึงความสำคัญในการดำเนินกิจกรรม รวมถึงเห็นประโยชน์ที่จะนำองค์ความรู้ที่ได้ไปใช้ในการพัฒนาการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น

ประเด็นที่ 4 องค์กรส่งเสริมให้บุคลากร เกิดการเรียนรู้ โดยการให้อิสระในการคิด และการทำงาน รวมทั้งกระตุ้นให้พนักงานสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ บุคลากรทุกคนในงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ มีโอกาสในการแสดงความคิดเห็น เสนอแนวคิดในการประชุมย่อย ประชุมประจำเดือน เพื่อหาแนวทางการไขปัญหาการปฏิบัติงาน และที่ประชุมร่วมรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน และให้การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน นำไปสู่ข้อตกลง ข้อกำหนด กติกา แนวทางการปฏิบัติงานร่วมกัน และบุคลากรแต่ละคนมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม เช่น มีการปรับเปลี่ยนหมุนเวียนการเป็นเลขานุการในการประชุมประจำเดือน บุคลากรทำหน้าที่คุณอำนวย คุณลิขิต ในการจัดกิจกรรมชุมชนแนวปฏิบัติ และหากมีบุคลากรที่นำเสนอผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามตัวชี้วัดหรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ จะมีการกล่าวยกย่องชมเชยต่อที่ประชุม เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจ รวมถึงเป็นการกระตุ้นให้บุคลากรเกิดการพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ประเด็นที่ 5 ทุกคนในองค์กรถือว่าการเรียนรู้เป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของทุกคน การดำเนินกิจกรรมการจัดการความรู้ของงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ บุคลากร ทุกคนในงานจะมีส่วนร่วมในการดำเนินการจัดการความรู้ภายในงาน และมีหน้าที่รับผิดชอบตามที่ได้รับมอบหมาย โดยเริ่มตั้งแต่มีตัวแทนเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการจัดการความรู้ของสำนักฯ และนำผลการประชุมมารายงานต่อที่ประชุมประจำเดือนของงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศทุกครั้ง นอกจากนี้จะมีการหมุนเวียนหน้าที่เป็นคุณเอื้อ คุณอำนวย คุณลิขิต ในการดำเนินกิจกรรมสัปดาห์ประจำสัปดาห์ และกิจกรรมชุมชนแนวปฏิบัติ

6. ปัจจัยสู่ความสำเร็จ (เทคนิค วิธีการ เคล็ดลับ)

6.1 ผู้บริหารขององค์กรให้ความสำคัญต่อการจัดการความรู้ ทั้งให้การสนับสนุนงบประมาณ และให้โอกาสในการนำเสนอประเด็นการจัดการความรู้ที่บุคลากรต้องการได้โดยอิสระ

6.2 การจัดการความรู้ เป็นตัวชี้วัดในการประกันคุณภาพการศึกษา และเป็นกลยุทธ์หนึ่งในยุทธศาสตร์ทั้งในระดับมหาวิทยาลัย และของสำนักวิทยบริการฯ ทำให้มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองตัวชี้วัดประกันคุณภาพ และยุทธศาสตร์ขององค์กร

6.3 การมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกคนในการดำเนินกิจกรรม และการให้ความร่วมมือของบุคลากร เพื่อร่วมผลักดันโครงการให้สำเร็จตามเป้าหมาย และเกิดคำว่า “ทีม KM” ที่ทุกคนเป็นสมาชิก

6.4 องค์กรความรู้ถูกนำไปใช้ได้ประโยชน์จริงๆ ทำให้บุคลากรเห็นถึงคุณค่าของการจัดการความรู้

7. การนำไปใช้ประโยชน์

จากการดำเนินโครงการตามแผนการจัดการความรู้ บุคลากรกลุ่มงานเทคนิคสารสนเทศ ได้ทบทวนการดำเนินโครงการ เพื่อสรุปผลการนำองค์ความรู้ไปใช้ ซึ่งทำให้ทราบถึงประโยชน์ที่เกิดขึ้น ดังนี้

7.1 แนวปฏิบัติที่ดีใช้เป็นข้อมูลในการปฏิบัติของบุคลากร รวมถึงใช้เป็นข้อมูลในการอ้างอิงเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน หรือความไม่เข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติระหว่างผู้ปฏิบัติงาน

7.2 องค์ความรู้เกี่ยวกับงานใช้ในการตรวจสอบความถูกต้องของงานตนเอง และตรวจสอบความถูกต้องของงานที่มีการส่งต่อระหว่างผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกัน รวมทั้งการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับงานให้เพื่อนร่วมรับรู้รับทราบถึงขอบเขตงานของตนเอง เพื่อเกิดความเข้าใจที่ตรงกัน

7.3 บุคลากรในกลุ่มงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศได้รับรู้และเข้าใจกระบวนการทำงานของกลุ่มงานและเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งกลุ่มงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศมีการจัดเก็บองค์ความรู้ที่เป็นระบบ โดยมีการจัดเก็บองค์ความรู้ในรูปแบบเอกสารและไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ บุคลากรจึงสามารถเรียนรู้กระบวนการทำงานและแนวปฏิบัติที่ดีในการทำงานของเพื่อนร่วมงานได้ตลอดเวลา ส่งผลให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ หรือสามารถช่วยเหลืองานบางส่วนของเพื่อนร่วมงานได้

7.4 มีรูปแบบการแก้ปัญหาที่เป็นระบบ บุคลากรกลุ่มงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศสามารถนำรูปแบบการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานไปใช้แก้ปัญหาในการปฏิบัติงานประจำวันของตนเอง ส่งผลให้บุคลากรสามารถตัดสินใจแก้ปัญหาที่พบในการปฏิบัติงานตามขอบเขตหน้าที่ที่รับผิดชอบได้ด้วยตนเอง รวมทั้งช่วยลดจำนวนปัญหาที่ค้างและรอการแก้ไขจากหัวหน้างาน หรือผู้บังคับบัญชาระดับสูง ส่งผลในการดำเนินงานมีความคล่องตัวมากขึ้น

7.5 การนำองค์ความรู้ที่ได้จากการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานประจำ ไปใช้ประกอบในการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน (บทที่ 5) ในการเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นของบุคลากรสายสนับสนุน

8. วิธีหรือเครื่องมือที่ใช้การประเมินผลการนำองค์ความรู้ไปใช้

จากการดำเนินโครงการ “การพัฒนางานสู่ความเป็นเลิศโดยใช้องค์ความรู้จากกระบวนการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานประจำวัน” บุคลากรของกลุ่มงานเทคนิคสารสนเทศ ทั้ง 12 คน เป็นผู้มีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการ และเป็นผู้สร้างองค์ความรู้ทั้งหมดที่เกิดขึ้น จากการลงมือปฏิบัติ ร่วมกันเรียนรู้ เพื่อสกัดองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน โดยองค์ความรู้ทั้งหมดผ่านการทดลองใช้ปรับปรุง แก้ไข ให้เหมาะสมกับบริบทของงานในปัจจุบัน ซึ่งจากการสังเกต พบว่า

8.1 บุคลากรในกลุ่มงานมีการปฏิบัติงานโดยใช้องค์ความรู้ที่จัดเก็บอย่างเป็นระบบ มาแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่พบด้วยตนเองก่อน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างถูกต้อง และปฏิบัติได้อย่าง

ต่อเนื่อง โดยไม่ต้องรอให้หัวหน้างานลงไปแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานทุกครั้ง แต่ใช้วิธีการรายงานผลการแก้ไขปัญหา อุปสรรคที่พบแทน

8.2 บุคลากรในกลุ่มงานมีวัฒนธรรมการปฏิบัติงานที่ถ้อยทีถ้อยอาศัย ช่วยเหลือเกื้อกูลเพื่อนร่วมงานในการแก้ไขปัญหาต่างๆ

8.3 บุคลากรมีผลการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพเพิ่มมากขึ้น บุคลากรทุกคนเข้าใจงาน รับผิดชอบพร้อมพัฒนางานของตนเอง และของสำนักเพื่อพัฒนางานสู่ความเป็นเลิศ

8.4 ประเมินผลจากจำนวนองค์ความรู้ที่เพิ่มขึ้น และจำนวนการเข้าใช้เว็บไซต์ของบุคลากร

8.5 การยอมรับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น การขอเข้าการศึกษาดูงานด้านการจัดการความรู้ของบุคลากรงานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ จากมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี พร้อมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และนำกระบวนการจัดการความรู้ไปประยุกต์ใช้

9. แหล่งอ้างอิงหรือบุคคลอ้างอิง

9.1 เอกสารที่เกี่ยวข้อง

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา. 2558. คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สำหรับ

หน่วยงานสายสนับสนุน ปีการศึกษา 2558. นครราชสีมา : กองประกันคุณภาพการศึกษา.

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ. 2558.

แผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2558-2561. นครราชสีมา : สำนักวิทยบริการฯ

สำนักงาน ก.พ.ร. และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. 2548. คู่มือการจัดทำแผนการจัดการความรู้ :

โครงการพัฒนาส่วนราชการ ให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และการจัดการความรู้ในส่วน

ราชการ. กรุงเทพฯ : สำนักงาน ก.พ.ร.

9.2 บุคคลอ้างอิง

1. บุคลากรงานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี เข้าศึกษาดูงานด้านการจัดการความรู้ เมื่อวันที่ 7 มีนาคม พ.ศ. 2560

10. ภาพรวมของบทความ (บทสรุปผู้บริหาร)

การจัดการความรู้ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรได้นำองค์ความรู้ในตนเอง หรือการสร้างแสวงหาความรู้ใหม่ๆ นำมาประยุกต์ใช้ในการแก้ปัญหการปฏิบัติงาน เพื่อการพัฒนางานสู่ความเป็นเลิศ และก่อให้เกิดวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในองค์กรอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดของการจัดการความรู้ ในการจัดทำแผนการจัดการความรู้ต้องมีความสอดคล้องกับประเด็น

ยุทธศาสตร์ของสำนักวิทยบริการฯ และมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ซึ่งการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้หากได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารของหน่วยงาน ในการส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรเห็นความสำคัญ และเล็งเห็นประโยชน์ของการจัดการความรู้ อันจะส่งผลให้หน่วยงานพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้

11. ผู้ดำเนินโครงการ

โดย ทีม “คนพัฒนา” งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ กลุ่มงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งมีสมาชิก จำนวน 13 คน

ผู้ประสานงาน นางสาวนัตยา ศิริทัต n.sirithub@gmail.com tel. 086-582-8720
หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ สำนักวิทยบริการฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา