

## โครงการแนวปฏิบัติที่ดี GOOD PRACTICE

แนวปฏิบัติที่ดี ด้านการบริหารจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม  
เรื่อง การจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
โดยสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

### คณะทำงาน

1. รองศาสตราจารย์ชัยเลิศ	ปรีสุทธุกุล	ประธานกรรมการ
2. อาจารย์นุชรี	บุญศรีงาม	กรรมการ
3. อาจารย์ไพโรจน์	แก้วเขียว	กรรมการ
4. อาจารย์นิพา	ผลสงเคราะห์	กรรมการ
5. อาจารย์ธรา	จันทร์อนุ	กรรมการ
6. นางสมร็ก	เปล่งเจริญศิริชัย	กรรมการ
7. นายสุภกิติ	มุสิราช	กรรมการ
8. นายธนกร	โพธิyalัย	กรรมการ
9. นางสาวเรณูกา	ปรีชานุกูล	กรรมการ
10. นางสาวลัดดา	บุญเปลี่ยนพล	กรรมการ
11. นายศิวฤกษ์	สุขซ้อย	กรรมการ
12. นางสาวสุรีพันธ์	ผลเจริญ	กรรมการ
13. นายเทพฤทธิ์	ตั้งฤทัยวานิชย์	กรรมการ
14. นายสถาพร	บัวรัตน์	กรรมการ
15. นางสาวกิงดาว	ฮั่วจัน	กรรมการและเลขานุการ
16. นางเอมรัตน์	เอี่ยมพิทักษ์พร	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
17. นางสาวสุรีรัตน์	คล้ายสถาพร	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

## บทสรุปโครงการ

แนวปฏิบัติที่ดีเรื่อง การจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม นี้ได้รวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งมีกระจายในตัวบุคคลและเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้บุคลากรในทุกหน่วยงานสามารถเข้าถึงความรู้และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ร่วมทั้งการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้กระบวนการในการบริหารจัดการจัดการความรู้ ประกอบด้วย การระบุความรู้ การคัดเลือก การรวบรวม การจัดเก็บความรู้ การเข้าถึงข้อมูล และการแลกเปลี่ยนความรู้ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน การสร้างบรรยากาศ และวัฒนธรรมการเรียนรู้ภายในหน่วยงาน การกำหนดวิธีปฏิบัติงาน ตลอดจนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการความรู้ในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศให้ดียิ่งขึ้น ได้มีการประชุมวางแผนเพื่อกำหนดประเด็นความรู้และจัดทำแผนการจัดการความรู้ในปีการศึกษา 2558 ในจำนวน 5 ประเด็น ได้แก่ 1) เทคนิคการเสริมพนักงานสื่อใหม่ 2) จรรยาบรรณบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ 3) วิธีเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน 4) การจัดหาหนังสือด้วยการวิเคราะห์หลักสูตร 5) การจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และซึ่งมีความสอดคล้องกับพันธกิจของมหาวิทยาลัยและเพื่อเป็นการส่งเสริมการดำเนินงานตามพันธกิจ

## ที่มาและความสำคัญของโครงการ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม เป็นหน่วยงานที่สนับสนุนการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัย และการเป็นศูนย์รวมความรู้ต้องมีการจัดเก็บความรู้ในหลายหลากรูปแบบ ทั้งฐานข้อมูล ฐานเอกสาร เครือข่าย คลังข้อมูล ตลอดจนการสนับสนุนส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ และบริการให้กับผู้ใช้บริการภายในมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่เก็บรวบรวมความรู้ ซึ่งเป็นต้นกำเนิดของ Help Desk มีเครื่องมือในการค้นหาสารสนเทศที่มีความหลากหลายทั้งทรัพยากรสารสนเทศตีพิมพ์และไม่ตีพิมพ์ นอกจากนี้ห้องสมุดยังใช้ความรู้ในการสร้างจุดแข็งให้ห้องสมุดเอง เนื่องจากการจัดการความรู้เป็นหนึ่งในเครื่องมือในการวางแผนและออกแบบงานบริการของห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นโดยใช้กระบวนการ PDCA

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม เล็งเห็นถึงความสำคัญการดำเนินงานการจัดการความรู้เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้ เพื่อเป็นการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งมีกระจายในตัวบุคคลและเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ โดยใช้กระบวนการ PDCA เพื่อให้บุคลากรในทุกหน่วยงานสามารถเข้าถึงความรู้และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ในด้านปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองแผนยุทธศาสตร์ พันธกิจของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐมต่อไป

## วัตถุประสงค์

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

## แนวปฏิบัติที่ดี (วิธีการ/กระบวนการ/แนวทางการดำเนินงานตาม PDCA)

<p>แนวทางการดำเนินงานตามหลัก PDCA</p> <p>Good Practices</p>	<p>วิธีการ/กระบวนการ/การจัดทำแนวปฏิบัติที่ดีเรื่อง</p> <p>การจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการและ</p> <p>เทคโนโลยีสารสนเทศ</p>
<p>การวางแผน (Plan)</p> <p><input type="checkbox"/> ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อกำหนดประเด็นการจัดทำแนวปฏิบัติที่ดีของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศและกำหนดผู้รับผิดชอบในการรวบรวมข้อมูลและจัดทำโครงการประกวดแนวปฏิบัติที่ดี (Good Practice) มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม</p>	<p>การวางแผน (Plan)</p> <p><input type="checkbox"/> จัดประชุมผู้บริหารและคณะกรรมการการจัดการความรู้ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ. 2557 – 2561 (19 พฤษภาคม 2557) เพื่อกำหนดกิจกรรมขั้นตอน วิธีการดำเนินงาน เป้าหมาย งบประมาณ ผู้รับผิดชอบ เป็นแนวทางในการดำเนินงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์</p> <p><input type="checkbox"/> แต่งตั้งคณะกรรมการการจัดการความรู้ 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</p>

<p>แนวทางการดำเนินงานตามหลัก PDCA</p> <p>Good Practices</p>	<p>วิธีการ/กระบวนการ/การจัดทำแนวปฏิบัติที่ดีเรื่อง การจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ</p>
<p>การดำเนินงาน (Do)</p> <p><input type="checkbox"/> มอบหมายให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องในประเด็นที่กำหนดไปวางแผนและดำเนินการจัดทำแนวปฏิบัติที่ดี รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับแนวปฏิบัติที่ดี (Good Practice)</p>	<p>การดำเนินงาน (Do) จัดทำโครงการ/กิจกรรมและดำเนินงานตามแผน</p> <p><input type="checkbox"/> มีการดำเนินการประชุมเพื่อกำหนดประเด็นในการจัดการความรู้ คณะกรรมการดำเนินงานการจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ได้มีการประชุมเมื่อวันที่ 2 กันยายน 2558 เพื่อพิจารณาประเด็นการจัดการความรู้ เห็นชอบว่า ขอบเขตการจัดการความรู้ ประจำปีการศึกษา 2558 ร่วมกันคัดเลือกประเด็นการจัดการความรู้</p> <p><input type="checkbox"/> มีการกำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายไว้ในแผนการจัดการความรู้ คือ อาจารย์และบรรณารักษ์ เพื่อพัฒนาความรู้ ตามประเด็นด้านการจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ</p> <p><input type="checkbox"/> คณะกรรมการดำเนินงานการจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม มีการประชุม เพื่อกำหนดแผนการจัดการความรู้ ตามกระบวนการจัดการความรู้</p> <p><input type="checkbox"/> มีการดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้ โดยมีการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้</p>

แนวทางการดำเนินงานตามหลัก PDCA Good Practices	วิธีการ/กระบวนการ/การจัดทำแนวปฏิบัติที่ดีเรื่อง การจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการและ เทคโนโลยีสารสนเทศ
<p>การตรวจสอบประเมิน (Check) ติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผล และรายงานผล</p> <p><input type="checkbox"/> ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เชิญผู้เกี่ยวข้องกับ Good Practices เพื่อติดตาม ประเมินผลและแสดงความคิดเห็น</p>	<p>การตรวจสอบประเมิน (Check) ติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผล และรายงานผล</p> <p><input type="checkbox"/> คณะกรรมการดำเนินงานการจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม มีการประชุม แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan)</p> <p><input type="checkbox"/> มีการดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้ โดยมีการประชุมเพื่อติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผล และรายงานผล</p>
<p>การนำผลการตรวจสอบ/ประเมินมาใช้ในการ ปรับปรุงพัฒนา (Act)</p> <p><input type="checkbox"/> ประชุมเพื่อกำหนดคณะทำงานเพื่อสรุปผลการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานและการวางแผนการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานกระบวนการจัดทำ Good Practice</p> <p><input type="checkbox"/> เสนอข้อคิดเห็นต่อมหาวิทยาลัยในการพัฒนาการ</p>	<p>การนำผลการตรวจสอบ/ประเมินมาใช้ในการ ปรับปรุงพัฒนา (Act) ดำเนินการปรับปรุง ขั้นตอน การดำเนินงาน และการประเมินผลให้ถูกต้องสมบูรณ์ ยิ่งขึ้น และจัดทำเอกสารเป็นลายลักษณ์อักษร</p> <p><input type="checkbox"/> มีกระบวนการตรวจสอบแผนการจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ</p>

### ผลกระทบที่เป็นประโยชน์หรือสร้างคุณค่า

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

## ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

- 1 มีการวางแผนและกำหนดเป้าหมายของการดำเนินงานไว้อย่างชัดเจน
- 2 มีการกำหนดนโยบายการส่งเสริมและสนับสนุนจากผู้บริหารลงสู่ผู้ปฏิบัติงานอย่างจริงจังและชัดเจน
- 3 มีการกำหนดทิศทาง การปฏิบัติงานในทุกระดับให้มุ่งไปในทิศทางเดียวกัน มีความชัดเจนและสามารถนำมาปฏิบัติได้จริง
- 4 มีการสร้างกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้กับสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศและกับหน่วยงานอื่น ๆ ภายในมหาวิทยาลัย
- 5 มีช่องทางในการติดต่อสารหลากหลาย เพื่อชี้แจงและทำความเข้าใจในทิศทางเดียวกัน
- 6 มีการเรียนรู้ร่วมกัน แก้ไขปัญหาร่วมกัน มีการถ่ายทอดองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง

## ปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไข

- 1 บุคลากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศขาดความเข้าใจในเรื่องของการดำเนินการจัดการความรู้ ส่งเสริมให้มีการจัดการอบรม สัมมนา และส่งบุคคลเข้าร่วมการอบรมมากขึ้น
- 2 การกำหนดประเด็นการจัดการความรู้ที่ไม่ครอบคลุมทุกงาน ควรมีการเพิ่มประเด็นเพื่อการจัดการความรู้ที่ครอบคลุมมากขึ้น

## แนวทางในการจัดการความรู้ (ถ้ามี)

- 1 มีการปรับปรุงแก้ไขแผนการจัดการความรู้ให้มีความถูกต้องและชัดเจน
- 2 มีการจัดทำคู่มือการจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเผยแพร่หน่วยงานภายในของมหาวิทยาลัยและภายนอกทราบ
- 3 มีการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับหน่วยงานอื่น ๆ ในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
- 4 มีการเผยแพร่องค์ความรู้ที่ได้มีการจัดทำแล้วเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์และผู้ปฏิบัติงานภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 5 มีการปรับปรุงและแก้ไของค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ในด้านต่างๆอย่างต่อเนื่อง

ภาพประกอบการประชุมคณะกรรมการจัดการความรู้





โครงการประกวดแนวปฏิบัติที่ดี (Good Practice)  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

ชื่อเรื่อง / แนวปฏิบัติ

การจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

แนวปฏิบัติที่ดี

ด้านการบริหารจัดการ

ชื่อหน่วยงาน

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม