

แผนการจัดการความรู้ KM

(Knowledge Management Action Plan)

โดย นางสาวกุลณัฐา รัฐรัฐวุฒินันท์ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป



“การจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน”

การจัดการความรู้เป็นเครื่องมือพัฒนาบุคลากรในองค์กร เพื่อเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ ซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 11 ที่ระบุว่า “ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่างๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเหมาะสมต่อสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัด ให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติราชการให้สอดคล้องกับการบริหารราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามพระราชกฤษฎีกา”

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ได้กำหนดแผนการจัดการความรู้ ประจำปีการศึกษา 2562 โดยการเชื่อมโยงนโยบายของมหาวิทยาลัยฯ นำไปสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม นำวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัยมาสู่วิสัยทัศน์ของหน่วยงาน เพื่อเป็นแนวทางการผลักดันให้บุคลากรสามารถจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เป็นการนำหลักการของการจัดการความรู้ (KM) มาประยุกต์ใช้ในการรวบรวมความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคล (Tacit Knowledge) โดยกระบวนการถ่ายทอดผ่านการพูดคุย แลกเปลี่ยนความรู้ การฝึกอบรม การลงมือปฏิบัติ รวมถึงระบบพี่เลี้ยง มากันกรองความรู้ที่กระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคลากรให้เกิดเป็นองค์ความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) ในรูปแบบคู่มือการปฏิบัติงานเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพของการทำงานผ่านการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรจากการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ ที่เกิดจากการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในหน่วยงาน มีบุคลากร อาจารย์ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สะท้อนผลการเรียนรู้อย่างเป็นรูปธรรม ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นหัวใจสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงองค์กร เพราะบุคลากร

เป็นส่วนสำคัญขององค์กร จึงจำเป็นจะต้องได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาเพื่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาองค์กร การพัฒนาบุคลากรเป็นการนำศักยภาพของแต่ละบุคคลมาใช้ ไม่ว่าจะเป็นการนำความรู้ความสามารถที่มีอยู่ รวมทั้งกฎหมายและระเบียบต่าง ๆ ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานและสมรรถนะ เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดประโยชน์สูงสุด และสร้างให้แต่ละบุคคลเกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ตลอดจนเกิดความตระหนักในคุณค่าของตนเอง เพื่อนร่วมงาน เป็นการพัฒนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ทักษะที่ดี ให้แก่บุคลากร ในการพัฒนาองค์กรต้องมียุทธศาสตร์ที่สำคัญ คือ การพัฒนาระบบในการทำงานให้มีมาตรฐาน และการพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพ มีการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานรวมถึงความรู้ในด้านต่าง ๆ ของบุคลากรให้มีความเหมาะสมกับยุคสมัยและเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งนอกจากเป็นการเสริมสร้างความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดีแล้ว ยังเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้แก่บุคลากร นับเป็นสวัสดิการอันดีให้แก่บุคลากรส่งผลให้เกิดความรักในองค์กร มีความเสียสละและอุทิศตนอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน

ทั้งนี้ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้เล็งเห็นความสำคัญดังกล่าวและเพื่อการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง จึงได้จัดทำโครงการพัฒนาและเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ “การพัฒนาข้าราชการและบุคลากรสายสนับสนุนเพื่อเลื่อนตำแหน่ง ข้าราชการและระดับอื่น ๆ” จะจัดขึ้นในวันที่ 11-12 มิถุนายน 2563 ตามแผนการจัดการความรู้ของหน่วยงานต่อไป



วัตถุประสงค์และผลที่ได้รับ จากการทำคู่มือปฏิบัติงาน

1. การทำงานสอดคล้องกับนโยบายและภารกิจของหน่วยงาน
2. การทำงานเป็นระบบและมีมาตรฐานเดียวกัน
3. ผู้บริหารติดตามงานได้ทุกขั้นตอน
4. ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าต้องทำอะไร เมื่อใด กับใคร
5. เป็นเอกสารอ้างอิงในการทำงาน
6. เป็นสื่อในการประสานงาน



ประโยชน์ของคู่มือ ของปฏิบัติงาน

1. ช่วยลดเวลาในการสอนงาน
2. ช่วยในการปรับปรุงงานและออกแบบกระบวนการงานใหม่
3. ช่วยลดความขัดแย้งที่อาจจะเกิดในการทำงาน
4. ช่วยลดการตอบคำถาม
5. ช่วยให้เกิดความสม่ำเสมอในการทำงาน
6. ทำให้การปฏิบัติงานเป็นมืออาชีพและมีมาตรฐาน
7. ช่วยเสริมสร้างความมั่นใจในการทำงาน

องค์ประกอบของคู่มือปฏิบัติงานตามรูปแบบ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

บทที่ 1 บทนำ

ความเป็นมา/ความจำเป็น/ความสำคัญ
วัตถุประสงค์
ขอบเขต
นิยามศัพท์เฉพาะ/คำจำกัดความ

บทที่ 2 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ
โครงสร้างการบริหารจัดการ

บทที่ 3 หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงานและเงื่อนไข

หลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน
วิธีการปฏิบัติงาน
เงื่อนไข/ข้อสังเกต/ข้อควรระวัง/สิ่งที่ควรคำนึง
ในการปฏิบัติงาน
แนวคิด/งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บทที่ 4 เทคนิคในการปฏิบัติงาน

แผนกลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
วิธีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน
จรรยาบรรณ/คุณธรรม/จริยธรรมในการปฏิบัติงาน

บทที่ 5 ปัญหาอุปสรรคและแนวทางในการแก้ไข และพัฒนางาน

ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน
แนวทางแก้ไขและพัฒนา
ข้อเสนอแนะ

บรรณานุกรม
ภาคผนวก (ถ้ามี)
ประวัติผู้เขียน

ตั้งค่าขอบกระดาษอย่างไร?

- ▶ ด้านบน 1.5"
- ▶ ด้านซ้าย 1.5"
- ▶ ด้านล่าง 1"
- ▶ ด้านขวา 1"