

การจัดการความรู้
จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ



พิพิธภัณฑ์
เมืองนครราชสีมา
Korat Museum

การให้บริการต่อผู้มาเยี่ยมชม

พิพิธภัณฑ์เมืองนครราชสีมา



โครงการจัดการความรู้

(Knowledge Management: KM)

สำนักศิลปะและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

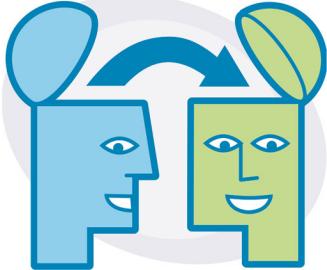


พิพิธภัณฑ์เมืองนครราชสีมา

Korat Museum

พิพิธภัณฑ์เมืองนครราชสีมา โดยสำนักศิลปะ
และวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
มีพัฒนาจากการเป็น “หอวัฒนธรรม” ของศูนย์
ศิลปวัฒนธรรม ตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๑๓ ได้สั่งสม^{กูมิปัญญา} เก็บรักษาโบราณวัตถุ และรวบรวม
องค์ความรู้ด้านศิลปวัฒนธรรมของจังหวัด
นครราชสีมาอย่างหลักหลาด โดยในปี ๒๕๕๗
ได้พัฒนารูปแบบการจัดแสดง และเปลี่ยนชื่อเป็น^{“พิพิธภัณฑ์เมืองนครราชสีมา”} เพื่อให้เป็นแหล่ง^{เรียนรู้}สำหรับคนในท้องถิ่นโดยเฉพาะเด็ก
และเยาวชน ได้มีโอกาสเรียนรู้พัฒนาการทาง^{ประวัติศาสตร์} ศิลปะ และวัฒนธรรมของจังหวัด
นครราชสีมาที่ควรค่าแก่การรับรู้และภาคภูมิใจ

โครงการการจัดการความรู้
สำนักศิลปะและวัฒนธรรม
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา



ชื่องค์ความรู้ :

การให้บริการต่อผู้มาเยี่ยมชม
พิพิธภัณฑ์เมืองนครราชสีมา

ความสอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ :

- ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฐานข้อมูลทางศิลปวัฒนธรรม
- กลยุทธ์ที่ ๔ การเสริมสร้างศักยภาพแหล่งเรียนรู้ทางศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น

เหตุผลที่เลือกองค์ความรู้ :

เป็นองค์ความรู้ที่สำคัญและมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับบุคลากรของสำนักศิลปะและวัฒนธรรมที่จะทราบหลักปฏิบัติและกระบวนการทำงานต่างๆ ในการให้บริการต่อผู้มาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์เมืองนครราชสีมา เพื่อให้สามารถทำงานแทนกันได้ลดปัญหาการขาดแคลนบุคลากร

ตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์ :

- ๑) บุคลากรสามารถให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์เมืองนครราชสีมาได้
- ๒) ได้คู่มือการปฏิบัติงานในพิพิธภัณฑ์เมืองนครราชสีมา จำนวน ๑ เล่ม

กิจกรรมการจัดการความรู้

๑. การบ่งชี้ความรู้

กิจกรรมการจัดการความรู้:

๑. ตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้
๒. ประชุมระดมความคิดเห็นเพื่อต้นทางองค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานและสอดคล้องต่อการผลักดันประเทศไทยศาสตร์ของสำนักฯ
๓. นำองค์ความรู้ที่คัดเลือกมาจัดทำเป็นแผนปฏิบัติการจัดการความรู้

ระยะเวลา: มี.ค. ๒๕๕๘

ตัวชี้วัด: ๑. บุคลากรของสำนักฯ ทุกคนเป็นคณะกรรมการจัดการความรู้

๒. ได้ประเด็นความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานและสามารถนำมายัดการความรู้ได้

๒. การสร้างและแสวงหาองค์ความรู้

กิจกรรมการจัดการความรู้:

๑. ความรู้ที่อยู่ในรูปแบบเอกสาร (Explicit Knowledge)
๒. ความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคล (Tacit Knowledge) โดยการรับร่วมความรู้จากผู้ปฏิบัติงานหลัก และผู้มีประสบการณ์ หรือผู้ทรงคุณวุฒิ

ระยะเวลา: เม.ย. – พ.ค. ๒๕๕๘

ตัวชี้วัด: ๑. มีการรับร่วม ทบทวนความรู้จากเอกสารที่เกี่ยวข้อง อย่างน้อย ๑ ครั้ง

๒. จัดกิจกรรมเพื่อรับร่วมความรู้ ประสบการณ์จากตัวบุคคล อย่างน้อย ๑ ครั้ง และ/หรือ มีผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้เชี่ยวชาญมาถ่ายทอดองค์ความรู้ อย่างน้อย ๑ คน

๓. การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ

กิจกรรมการจัดการความรู้:

๑. นำความรู้ที่รวบรวมได้มาเรียบเรียงจัดทำเป็นเอกสาร
๒. นำไฟล์เอกสารที่จัดทำขึ้นเผยแพร่บนเว็บไซต์ของสำนักศิลปะและวัฒนธรรม

ระยะเวลา: พ.ศ. ๒๕๕๘

- ตัวชี้วัด:
๑. มีเอกสาร หรือสื่อสารสนเทศที่ได้จากการตรวจสอบหาความรู้อย่างน้อย ๑ ชิ้น
 ๒. มีไฟล์เอกสารความรู้ออนไลน์บนเว็บไซต์ของสำนัก อย่างน้อย ๑ ไฟล์งาน

๔. การประเมินและกลั่นกรองความรู้

กิจกรรมการจัดการความรู้:

ประเมิน กลั่นกรองความรู้ที่ได้โดยให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับองค์ความรู้ ตรวจสอบเนื้อหา และรายละเอียดองค์ความรู้ เพื่อให้มีความครบถ้วนสมบูรณ์

ระยะเวลา: พ.ศ. - ก.ศ. ๒๕๕๘

- ตัวชี้วัด: มีการประชุมตรวจสอบ กลั่นกรองความรู้ อย่างน้อย ๑ ครั้ง

๕. การเข้าถึงความรู้

กิจกรรมการจัดการความรู้: จัดให้มีช่องทางและมีการประชาสัมพันธ์ในการเข้าถึงความรู้

ระยะเวลา: ก.ศ. ๒๕๕๘

- ตัวชี้วัด: มีช่องทางในการเข้าถึงและประชาสัมพันธ์ความรู้อย่างน้อย ๓ ช่องทาง

๖. การแบ่งปัน และเปลี่ยนความรู้

กิจกรรมการจัดการความรู้:

๑. จัดกิจกรรมชุมชนักปฏิบัติ เพื่อแบ่งปันและเปลี่ยนความรู้ในการปฏิบัติงาน
๒. เข้าร่วมกิจกรรมวันแห่งการเรียนรู้เพื่อการถ่ายทอด และเปลี่ยนองค์ความรู้
๓. จัดสัมมนาเรื่ององค์ความรู้ไปแลกเปลี่ยนยังหน่วยงานที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน

ระยะเวลา: ส.ค. - ก.ย.

ตัวชี้วัด: ๑. มีกิจกรรมแลกเปลี่ยนความรู้อย่างน้อย ๑ ครั้ง

๒. มีกิจกรรมแลกเปลี่ยนความรู้อย่างน้อย ๘๐%

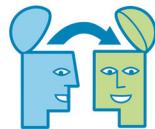
๗. การเรียนรู้

กิจกรรมการจัดการความรู้:

สรุปบทเรียนการดำเนินการจัดการความรู้ โดยมีการระบุความสำเร็จ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

ระยะเวลา: ส.ค. - ก.ย. - ก.พ.

ตัวชี้วัด: มีรายงานสรุปผลการจัดทำองค์ความรู้ ๑ ฉบับ



การแสวงหาความรู้จากผู้มีประสบการณ์ Tacit Knowledge



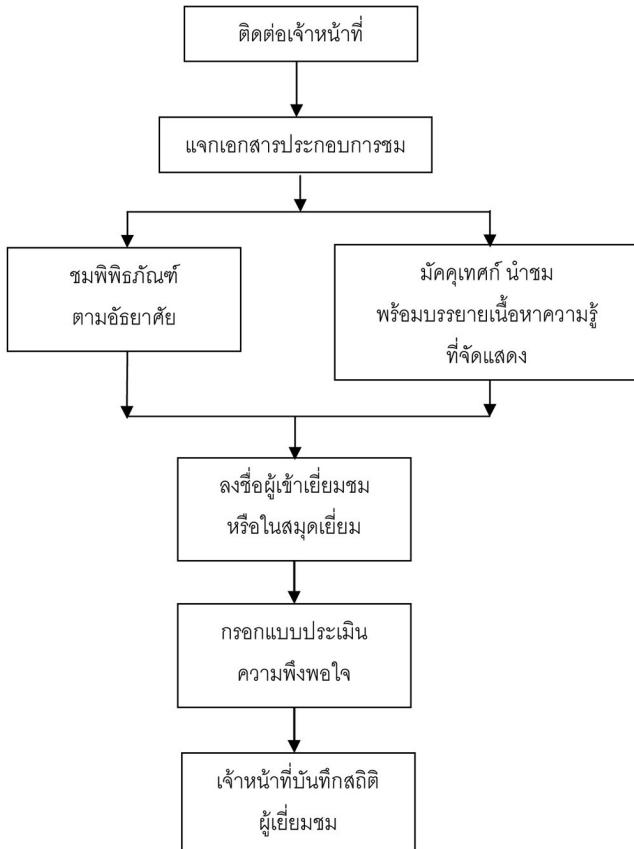
เมื่อวันที่ ๒๓ พ.ค. ๒๕๕๘ สำนักศิลปะและวัฒนธรรม ได้จัดการเสวนาเรื่อง เรื่องเล่าเริ่มลังและแลกเปลี่ยนเรียนรู้สู่การพัฒนาพิพิธภัณฑ์เมืองนครราชสีมาอย่างสร้างสรรค์ ซึ่งส่วนหนึ่งของกระบวนการจัดการความรู้ (KM) ในขั้นของการแสวงหาความรู้จากผู้มีประสบการณ์ตรง (Tacit Knowledge) โดยได้รับการถ่ายทอดประสบการณ์ในการต้อนรับนักท่องเที่ยวจากคุณลาวัลย์ ตอสกุล มัคคุเทศก์จากสถานบันวิจัยไม้กล้ายเป็นพืชนฯ และด้านการต้อนรับสื่อมวลชนจากคุณประดิษฐ์ เปื้อตกระโภจากงานประชาสัมพันธ์

ผลของการจัดการความรู้

ขั้นตอนในการให้บริการในพิพิธภัณฑ์เมืองนครราชสีมา

ขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้มาเยี่ยมชม แบ่งได้ ๔ กรณี ตามวัตถุประสงค์ของ
การมาเยี่ยมชม ดังนี้

๓. ผู้เยี่ยมชมทั่วไป (ไม่แจ้งล่วงหน้า)



៤. ផ្លូវយោងមានការបង្កើតឡើង

(ដែលត្រូវបង្កើតឡើងនៅក្នុងពីរថ្ងៃ)

១. ផ្លូវយោងមានការបង្កើតឡើង

ជាប្រធានាជាមួយ ធានាទីទីនៃការបង្កើតឡើង
និងការបង្កើតឡើង និងការបង្កើតឡើង

និងការបង្កើតឡើង

គ្រប់គ្រងការបង្កើតឡើង

សេនអ្នកចាប់រាយការពិភាក្សាអនុម័ត
(នៅក្នុង ១ រាយការ)

ជាប្រធានាជាមួយ
ការបង្កើតឡើង

ហាក់នៅក្នុងការបង្កើតឡើង
និងការបង្កើតឡើង

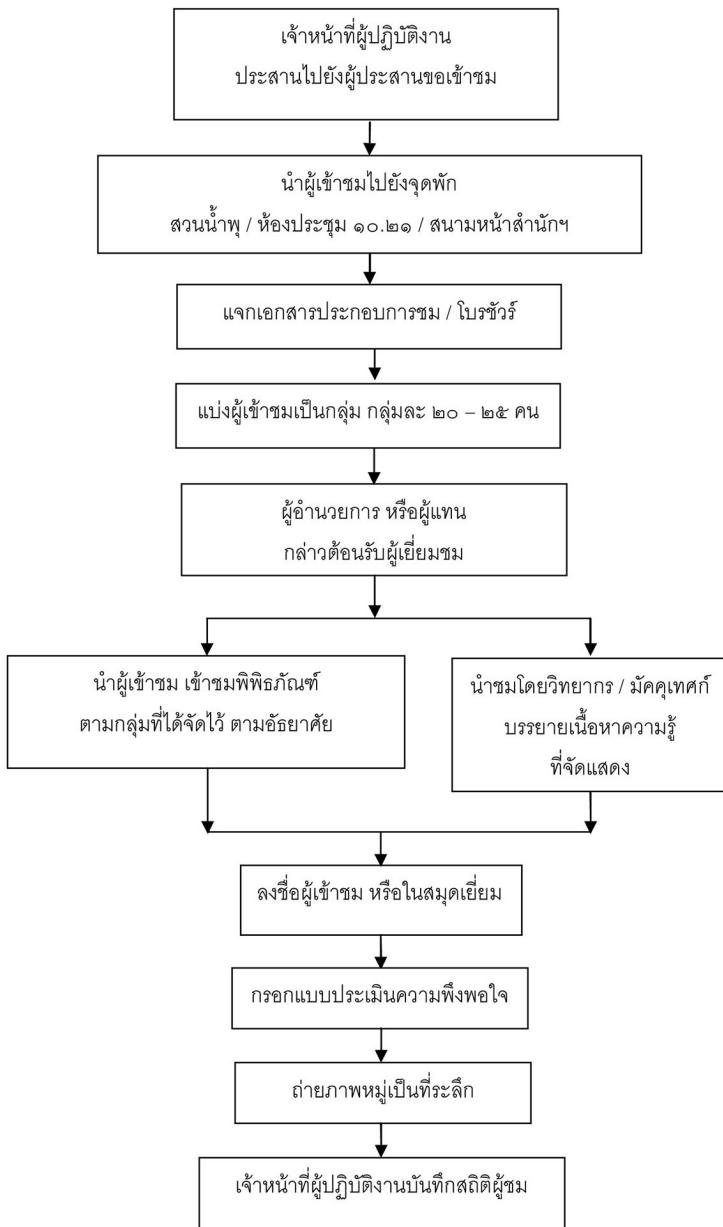
ដោយបង្កើតឡើង

ដោយបង្កើតឡើង

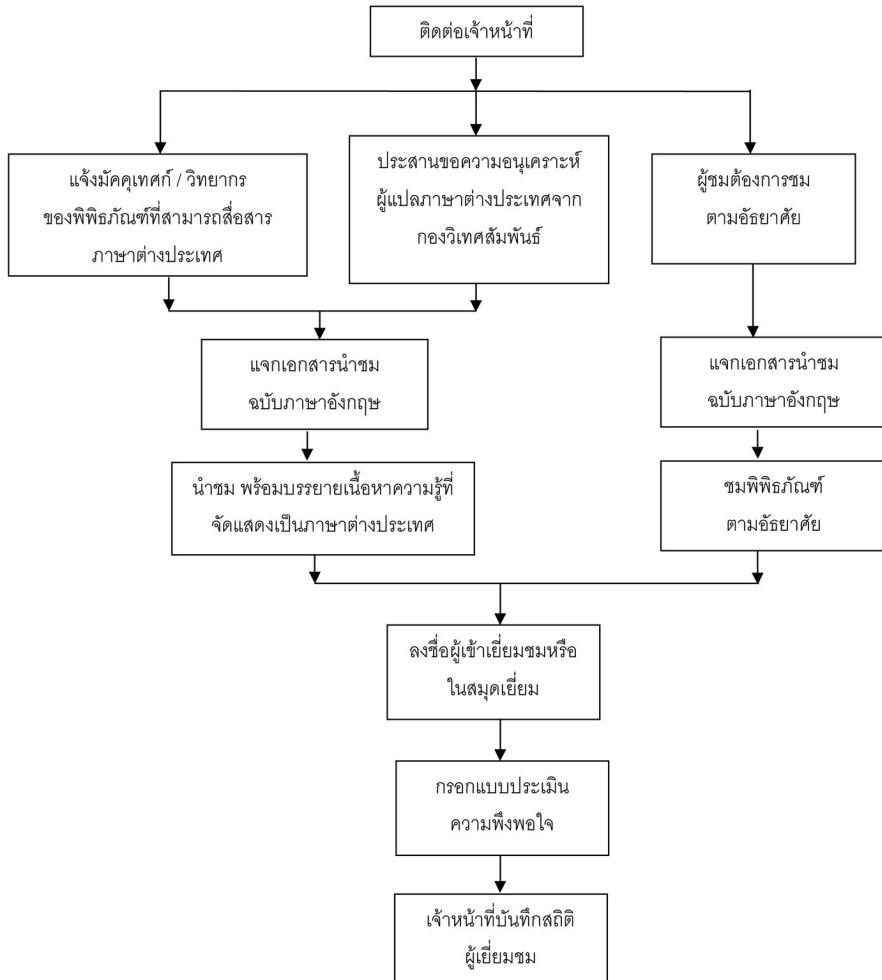
ដោយបង្កើតឡើង
និងការបង្កើតឡើង

ដោយបង្កើតឡើង
និងការបង្កើតឡើង

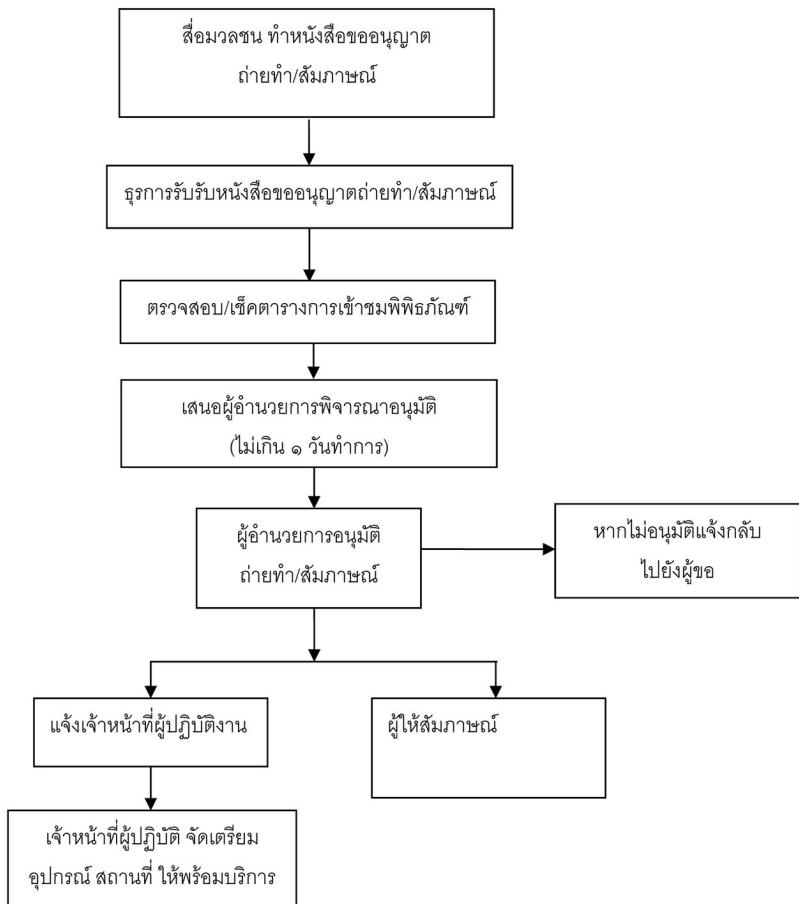
๒. ขั้นตอนการให้บริการ (ในลักษณะหมู่คณะ)



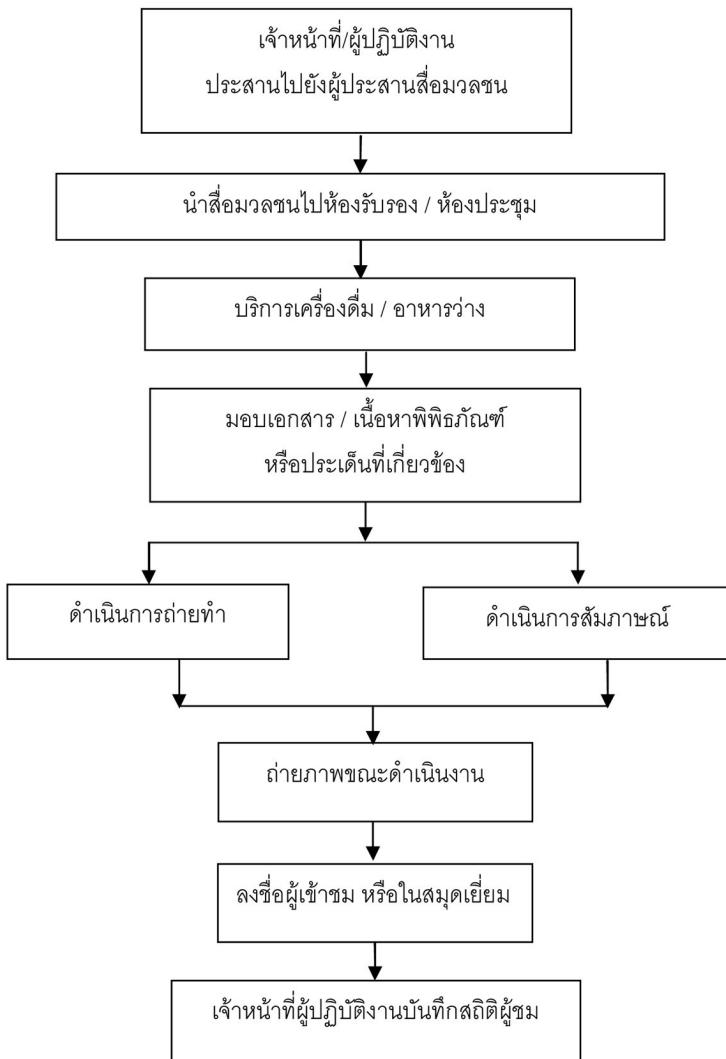
๓ • ผู้เยี่ยมชมเป็นชาวต่างชาติ

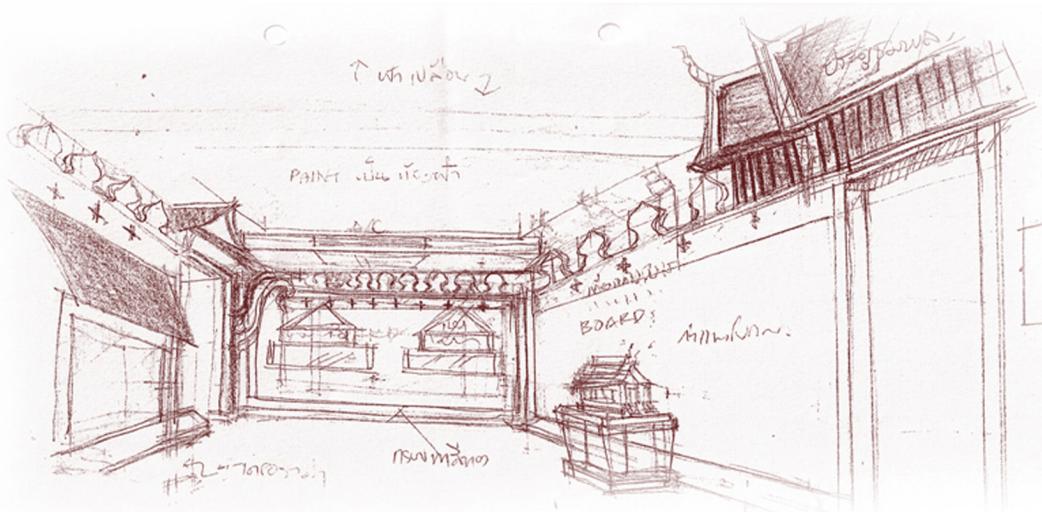


๑. ຂັ້ນຕອນຂອອນນຸ່າມາດ ດ່າຍທໍາ / ສົມກາເຊີນ



๒. ขั้นตอนการให้บริการต่อสื่อมวลชน





สำนักศิลปะและวัฒนธรรม
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

บริหารงาน โดย
สำนักศิลปะและวัฒนธรรม
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

www.koratmuseum.com