



แบบฟอร์มการจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM)

กรมส่งเสริมวัฒนธรรม กระทรวงวัฒนธรรม

วันอังคารที่ ๒๑ พฤษภาคม ๒๕๖๗ เวลา ๑๓.๐๐ – ๑๖.๓๐ น. ณ ห้องประชุมบุญเจิม-ใบตอง

๑. หัวข้อ สิทธิทางวัฒนธรรมและสิทธิชุมชนกับการบริหารจัดการความเสี่ยงของการปฏิบัติงาน

: แนวทางปฏิบัติในการให้บริการแหล่งเรียนรู้หออัครศิลปิน

๒. ชื่อหน่วยงาน หออัครศิลปิน ผู้รับผิดชอบ หออัครศิลปินทุกกลุ่มงาน

๓. ที่มาของการปฏิบัติงาน

หออัครศิลปิน กรมส่งเสริมวัฒนธรรม ก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ. ๒๕๓๙ ปัจจุบันเป็นศูนย์กลางจัดแสดงนิทรรศการพระราชประวัติและพระอัจฉริยภาพของพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร ในฐานะทรงเป็น “อัครศิลปิน” สมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ในฐานะทรงเป็น “วิศิษฐศิลปิน” รวมถึงเป็นสถานที่รวบรวมจัดเก็บผลงาน และจัดแสดงนิทรรศการประวัติ ผลงานของศิลปินแห่งชาติ

นอกจากนี้ ยังถือเป็นแหล่งเรียนรู้ที่สำคัญต่อการศึกษาค้นคว้า อ้างอิง เกี่ยวกับศิลปินแห่งชาติ เพื่อสร้างจิตสำนึกให้ตระหนักถึงคุณค่า ความสำคัญและช่วยกันอนุรักษ์มรดกศิลปวัฒนธรรมของชาติให้ดำรงอยู่สืบไป อีกทั้งยังใช้เป็นสถานที่สำหรับจัดกิจกรรมเพื่อถ่ายทอดความรู้ ภูมิปัญญาของศิลปินแห่งชาติ เพื่อให้ครู อาจารย์ เยาวชน นักเรียน นิสิต นักศึกษา และประชาชนผู้ที่สนใจในทุกระดับ ได้มีโอกาสเข้าถึงการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และรับการถ่ายทอดความรู้จากศิลปินแห่งชาติ

การให้บริการแหล่งเรียนรู้หออัครศิลปิน ทั้งการให้บริการนำชม การให้บริการข้อมูลทางวิชาการ และการจัดกิจกรรมเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประสบการณ์ วิธีการในการสร้างสรรค์ผลงานของศิลปินแห่งชาติ ให้แก่ครู อาจารย์ เยาวชน นักศึกษา และผู้ที่สนใจ โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย เป็นการลดช่องว่างที่เหลื่อมล้ำเพื่อให้ทุกคนได้มีโอกาสอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม ที่จะได้เข้าถึงการรับบริการจากหออัครศิลปิน ในการต่อยอดความรู้ ภูมิปัญญาทางด้านวัฒนธรรม เสริมสร้างประสบการณ์ สร้างแรงบันดาลใจ พัฒนาทักษะความรู้ทางด้านศิลปะให้มากยิ่งขึ้น เป็นส่วนหนึ่งของการสืบทอด รักษา ต่อยอด มรดกความรู้ด้านศิลปวัฒนธรรมของอัครศิลปิน วิศิษฐศิลปิน อัคราภิรักษศิลปิน และศิลปินแห่งชาติ ตระหนักถึงสำคัญของมรดกทางวัฒนธรรม และสร้างความมั่นคงทางด้านวัฒนธรรมต่อไป

ทั้งนี้ ผู้รับบริการจะต้องได้รับการบริการด้านต่าง ๆ ด้วยความเท่าเทียมไม่เลือกปฏิบัติ และเป็นไปตามข้อกำหนดแนวทางปฏิบัติในการขอรับบริการในด้านต่าง ๆ ของหออัครศิลปิน เช่น การขอเข้าชม การขออนุญาตเข้าชมเป็นหมู่คณะ การขอรับบริการข้อมูลทางวิชาการ และการเข้าร่วมกิจกรรม

๔. วิธีการ แนวทาง กระบวนการดำเนินงานจัดการความรู้

- เป้าหมายของการจัดการความรู้

๑. เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานภายในหอศิลปปิ่นเกี่ยวกับข้อปฏิบัติในการให้บริการและขอรับบริการด้านต่าง ๆ ของผู้รับบริการ
๒. เพื่อป้องกันเหตุข้อพิพาทความเข้าใจผิดที่อาจเกิดขึ้นจากการให้บริการและการขอรับบริการ
๓. เพื่อทบทวนแนวทางการปฏิบัติงานและปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการให้บริการ
๔. เพื่อส่งเสริมสิทธิในการมีส่วนร่วมในวัฒนธรรมและวิถีชีวิตของชุมชน ให้บุคคลสามารถเข้าถึงและเพลิดเพลินกับงานศิลปะและวัฒนธรรม
๕. เพื่อส่งเสริมสิทธิมนุษยชนของบุคคลในการมีสิทธิเสรีภาพ อย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ

- ขั้นตอน กระบวนการที่เป็นระบบ / Model การจัดการความรู้

๑. ประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระดมความคิดเห็นระหว่างบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน
๒. กำหนดแนวทางและนโยบายในการปฏิบัติงานการให้บริการ
๓. พิจารณาปรับปรุงข้อกำหนดในการขอรับบริการและการให้บริการ
๔. สรุปข้อกำหนดที่จะนำมาใช้ในการให้บริการและข้อกำหนดในการขอรับบริการ

- การมีส่วนร่วมของบุคลากรในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

เปิดโอกาสให้บุคลากรในหน่วยงานทุกคนสามารถแสดงความคิดเห็น ร่วมกันพิจารณากำหนดแนวทางปฏิบัติในการให้บริการ การรับบริการ กำหนดแนวทางในการป้องกันปัญหา และแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่อาจจะส่งผลกระทบต่อให้บริการและการเข้าถึงการบริการได้

- ปัจจัยที่สนับสนุนความสำเร็จ

๑. การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ประโยชน์ในการจัดการความรู้
จัดให้มีคู่มือในการปฏิบัติงานกระบวนการทำงานของหอศิลปปิ่น สำหรับเป็นแนวทางในการให้บริการที่บุคลากรให้สามารถสืบค้นได้ และจัดให้มีการเผยแพร่ขั้นตอนในการขอรับบริการ รวมถึงข้อปฏิบัติในการเข้าชมนิทรรศการอย่างเปิดเผยผ่านทางเว็บไซต์หอศิลปปิ่น
๒. งบประมาณที่ใช้/ทรัพยากรที่ใช้
งบประมาณตามที่ได้รับการจัดสรร
ระบบเว็บแอปพลิเคชัน คิวอาร์โค้ด
ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
๓. อื่นๆ
การให้ความร่วมมือของบุคลากร
สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ภายในหอศิลปปิ่น
ความพร้อมของนิทรรศการและสถานที่ให้บริการ

๕. ผลลัพธ์ที่ได้จากการจัดการความรู้หรือจากการดำเนินงาน

๑. บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับข้อปฏิบัติในการให้บริการและการขอรับบริการด้านต่าง ๆ ของผู้รับบริการ

๒. มีการป้องกันเหตุข้อพิพาทบาดหมางความเข้าใจผิดที่อาจเกิดขึ้นจากการให้บริการและการขอรับบริการ

๓. ได้ทบทวนแนวทางในการปฏิบัติงานและข้อปฏิบัติในการขอรับบริการ การเข้าชมนิทรรศการ ให้มีความเท่าเทียมกันมากขึ้น ลดความเสี่ยงของปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการให้บริการ

๔. ได้ส่งเสริมสิทธิในการมีส่วนร่วมในวัฒนธรรมและวิถีชีวิตของชุมชน ให้บุคคลสามารถเข้าถึงและเพลิดเพลินกับงานศิลปะและวัฒนธรรม

๕. ได้ส่งเสริมสิทธิมนุษยชนของบุคคลในการมีสิทธิเสรีภาพ อย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่ถูกเลือกปฏิบัติ

๖. มีความเข้าใจแนวทางในการปฏิบัติงาน การให้บริการแก่ผู้รับบริการแหล่งเรียนรู้หอศิลป์

๖. วิธีการจัดเก็บความรู้สำหรับการนำมาใช้ใหม่หรือพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น

๑. ทบทวนแนวทางในการปฏิบัติงานและข้อกำหนดในการขอรับบริการอยู่เสมอ

๒. ผู้ปฏิบัติงานรวบรวมปัญหาที่เกิดขึ้นจากการให้บริการและการปฏิบัติงานนำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน

๓. จัดให้มีการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระดมความคิดเห็นระหว่างผู้ปฏิบัติงานเพื่อวิเคราะห์ ปรับปรุง แก้ไขปัญหาต่าง ๆ อยู่เสมอ

๔. นำข้อสรุปที่ได้มาปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน หรือข้อปฏิบัติในการขอรับบริการต่อไป

๗. สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การให้บริการนำชม บริการข้อมูลทางวิชาการ และการจัดกิจกรรมเพื่อถ่ายทอด ประสบการณ์ วิธีการในการสร้างสรรค์ผลงานของศิลปินแห่งชาติ เป็นภารกิจที่สำคัญของหอศิลป์ เป็นการส่งเสริมสิทธิในการมีส่วนร่วมในวัฒนธรรมและวิถีชีวิตของชุมชน ให้บุคคลสามารถเข้าถึงและเพลิดเพลินกับงานศิลปะและวัฒนธรรม ข้อกำหนดและแนวทางปฏิบัติในการให้บริการและขอรับบริการที่ชัดเจนและเปิดเผย จะช่วยสนับสนุนให้บุคคลมีสิทธิเสรีภาพอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่ถูกเลือกปฏิบัติ เป็นการลดช่องว่างที่เหลื่อมล้ำทำให้ทุกคนมีโอกาส เข้าถึงการบริการจากหอศิลป์อย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม

ทั้งนี้ ต้องทำให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการต่าง ๆ ได้โดยสะดวก และเป็นไปตามขั้นตอนในการขอรับบริการและข้อปฏิบัติในการเข้าชมนิทรรศการ โดยไม่ได้ให้สิทธิพิเศษแก่ผู้หนึ่งผู้ใด นอกจากนี้ยังต้องคำนึงถึงผู้รับบริการที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ เช่น เด็ก คนชรา และผู้ทุพพลภาพ ให้สามารถเข้าถึงการบริการงานศิลปะ ข้อมูลทางวัฒนธรรมเช่นเดียวกับผู้รับบริการคนอื่น ๆ โดยจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอ และพร้อมใช้อยู่เสมอ อาทิ ลิฟท์ ทางลาด รถเข็นวิลแชร์ ห้องน้ำ เป็นต้น และควรมีการทบทวนแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

๘. การนำไปประยุกต์ใช้ในหน่วยงานอื่นๆของกรมส่งเสริมวัฒนธรรม

ทุกหน่วยงานภายในกรมส่งเสริมวัฒนธรรมสามารถให้ความสำคัญกับผู้รับบริการทุกคนทุกกลุ่มได้อย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติหรือให้สิทธิพิเศษกับผู้หนึ่งผู้ใด ด้วยการปฏิบัติตามนโยบาย แนวทาง ข้อกำหนดหรือระเบียบต่าง ๆ และคำนึงถึงผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ เช่น เด็ก คนชรา และผู้ทุพพลภาพ ให้สามารถเข้าถึงบริการได้เช่นเดียวกับผู้ที่รับบริการโดยปกติทั่วไป โดยมีสิ่งอำนวยความสะดวกและมีการบำรุงรักษาให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ