

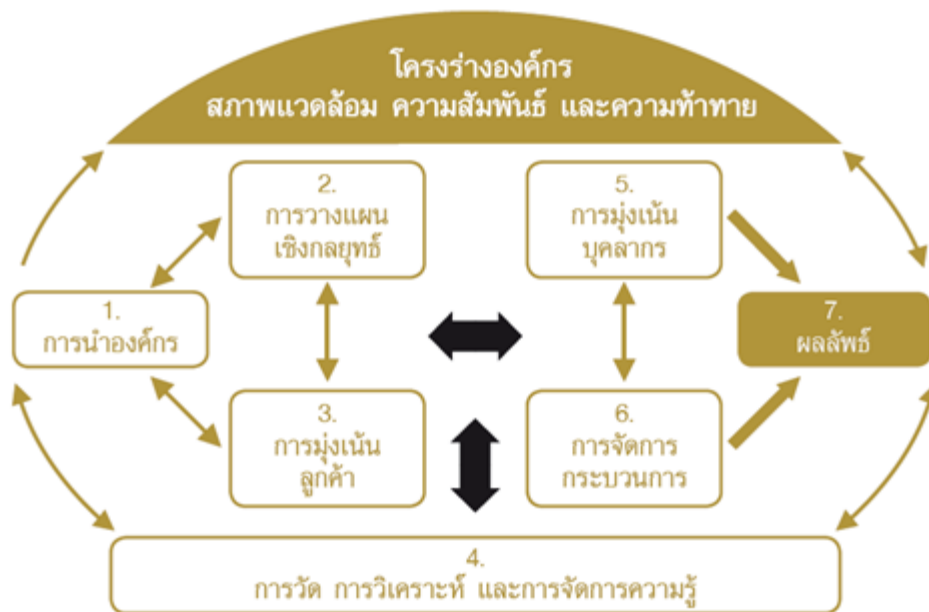
การจัดทำรูปแบบการจัดการองค์ความรู้ที่แฝงในงานประจำ เพื่อสอดรับกับเกณฑ์คุณภาพ
การศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) หมวด ๔ การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้
ข้อ ๔.๒ การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ
วันพุธที่ ๑๖ มีนาคม ๒๕๕๙

โดย รองศาสตราจารย์ ดร. ธนรัตน์ แต้ววัฒนา
ผู้ถ่ายทอดองค์ความรู้

การจัดทำรูปแบบการจัดการองค์ความรู้ที่แฝงในงานประจำ เพื่อสอดรับกับเกณฑ์คุณภาพ
การศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) หมวด ๔ การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้
ข้อ ๔.๒ การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

รศ.ดร.ธนรัตน์ แต้ววัฒนา ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวางแผนและประกันคุณภาพ วิทยาเขต
กำแพงแสน แลกเปลี่ยน การจัดทำรูปแบบการจัดการองค์ความรู้ที่แฝงในงานประจำ เพื่อสอดรับกับเกณฑ์คุณภาพ
การศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) หมวด ๔ การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ข้อ
๔.๒ การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนี้

ประธานฯ ขอให้ทุกหน่วยงานภายในวิทยาเขตจัดทำ KM ที่ก่อประโยชน์ และที่สำคัญที่สุดทุก
คณะจะต้องไปทำรูปแบบ KM ภายในคณะเอง ดังภาพโครงสร้างองค์กร



ใน ๗ หมวด มีหมวดหนึ่งที่สำคัญที่สุด ก็คือหมวด ๔ คือต้นตอของการปรับปรุงหมวด ๒, ๓, ๕
และ ๖ ซึ่งหมวด ๑ มีความสำคัญที่ คณบดี ผู้อำนวยการสำนักต่างๆ จะให้การขับเคลื่อน หมวด ๒ แผน
ยุทธศาสตร์ ผู้บริหารให้ความสำคัญสูงสุด จากนั้นแล้วแผนยุทธศาสตร์ ก็จะไปเชื่อมโยงกับหมวด ๓ ภาวะผู้นำ
คณบดี/ผู้อำนวยการ ๒ เรื่องนี้เป็นเรื่องใหญ่มาก ต้องนำการจัดทำแผน การใส่ใจลูกค้า เวลาเราเขียนหมวด ๑
ต้องเขียนให้ชัดว่าหัวหน้าหน่วยงานนั้นให้ความสำคัญอย่างไร มีการทบทวน SWOT การแก้ปัญหาลูกค้าที่
เกิดขึ้น หมวด ๕ กับ ๖ สัมพันธ์กัน คนกับกระบวนการทำงานสัมพันธ์กัน ถ้าคนมีกระบวนการดีก็จะส่งผลลัพธ์

หมวด ๗ แต่ถ้ากระบวนการ/ขั้น หมวด ๔ มีหัวลูกศรใหญ่ขึ้น ความหมายก็คือแผนกลยุทธ์จะไปได้ จะตอบ ปัญหาลูกค้าจากหมวด ๔ ก็คือวัดผล คนจะได้หรือไม่ก็เกิดจากหมวด ๔ กระบวนการดีหรือไม่ก็เกิดจากการ วัดผลวิเคราะห์ผลออกมาแล้วจะต้องเอาผลนั้นไปใช้โดยต้องแก้ปัญหา ใช้องค์ความรู้ใส่เป็น KM เข้าไป หมวด ๔ องค์กรที่มีความเป็นเลิศจะต้องแก้ปัญหาด้วยองค์ความรู้ได้ แต่ถ้า KM ที่มีอยู่ไม่สามารถตอบอะไรได้เลย นอกจาก KM ที่ตอบประกันๆ เฉพาะนั้น ประชานๆ ขอแลกเปลี่ยนกับทุกส่วนงาน ขอให้ทุกคณะช่วยคิด รูปแบบ KM ที่แฝงในการทำงานประจำ มีรูปภาพประกอบ เขียนเป็นขั้นตอน/กระบวนการเชื่อมโยงให้เห็นว่า KM ๕W๒H เป็นอย่างไร ยกตัวอย่างของคณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์ ซึ่งได้นำเข้าไปอยู่ในระบบ KM แล้ว จะเริ่มตั้งแต่ Vision KPI ส่วนใหญ่ความต้องการของลูกค้าอยู่ใน Vision จะต้องประเมิน Vision KPI เป็น อย่างไร จากนั้นก็หาองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องมาใช้บริหารจัดการ ซึ่งองค์ความรู้ที่เราเรียกว่า OPL : One Point Lesson ที่คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์ ได้จัดทำ OPL ไปประยุกต์ใช้กับบุคลากรสายสนับสนุน ทำไป ครบ ๑ ปีแล้ว ปีนี้จะเริ่มที่อาจารย์ ส่วนบุคลากรสายสนับสนุนทำเป็น One Point Lesson เป็นบทเรียนแค่ ๑ ประเด็น เช่น การคุยกันในวันนี้ One Point Lesson การประชุมครั้งที่แล้ววาระที่ ๕ อื่น ๆ เปลี่ยนเป็น แลกเปลี่ยนก็เป็น One Point Lesson ก็คือบทเรียน ๑ ประเด็น ถ้าพูดถึง OPL OP ของ EdPEX จะทำ อย่างไรให้เป็นงานประจำ ครั้งนี้จะพูดถึงทำอย่างไรถึงจะแฝงเข้าไปอยู่งานประจำ เฉพาะบุคลากรสาย สนับสนุนก็จะเอา OPL ไปใช้ในการทำงาน คือมีปัญหาอะไรในการทำงาน เช่น วันนี้เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ มี ปัญหาการกรอก E-office ไปถามหัวหน้าสำนักงานเลขานุการคณะ การที่ไปถามว่าทำอย่างไร ความหมายคือ เราได้ OPL แล้วคือองค์ความรู้ ๑ ประเด็นที่เกิดขึ้น วันนี้แสดงว่าหัวหน้าสำนักงานเลขานุการคณะให้ความรู้ กับเจ้าหน้าที่งานสารบรรณในการแก้ปัญหา เจ้าหน้าที่งานสารบรรณก็ต้องกลับมาตั้งเขียนว่าต้ององค์ความรู้ ถ่ายทอดจากใคร One Point Lesson ๑ ประเด็น อะไรที่เป็นงานประจำ

จากนั้นถ้าเป็นของอาจารย์สามารถแบ่งเป็น ๒ สายทางด้านการสอน สายทางด้านวิจัย สายการ สอนก็คืองานประจำอาจารย์ไม่ต้องทำอะไรเลยกลับไปดู มคอ.๕ ในท้ายบท มคอ.๕ ข้อสุดท้ายมันจะบอกว่า ประเด็นปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขนั้นก็คือแสดงว่าในส่วนของอาจารย์ไม่ต้องไปคิดอะไรใหม่เลย KM มันอยู่ใน มคอ.๕ เรียบร้อยแล้ว ก็ถ่ายทอดองค์ความรู้จาก มคอ.๕ ไปใส่ใน OPL ส่วนงานวิจัยก็เช่นกันอาจารย์ มี ปัญหาอะไรในการทำวิจัย การขอทุนได้อย่างไร อาจารย์ไปค้นหาแหล่งทุนวิจัยได้อย่างไร อาจารย์ไปตีพิมพ์ อย่างไรได้อย่างไรคือทุกอย่างเป็นประเด็นหมด ส่วนคณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์ ถ้ามาจากสาย สนับสนุน หัวหน้าสำนักงานเป็นผู้รับผิดชอบตรวจสอบว่าองค์ความรู้มาได้อย่างไร ถ้าเป็น มคอ.๕ ประชาน หลักรัฐเป็นผู้รับผิดชอบ และถ้าเป็นงานวิจัยหัวหน้าภาคเป็นผู้รับผิดชอบ ก็จะต้ององค์ความรู้ OPL เข้าที่ ประชุมคณะกรรมการการจัดการความรู้ พิจารณาองค์ความรู้แยกหมวดหมู่เอาไปเก็บในระบบเซิร์ฟเวอร์คณะ ซึ่งเซิร์ฟเวอร์ของคณะได้ทำเรียบร้อยแล้วแล้วขณะเดียวกันก็จะคัดแนวปฏิบัติที่ดี/องค์ความรู้ของคนอื่นๆ เอา เข้าที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะ พิจารณาองค์ความรู้ที่ เพื่อพิจารณาความดีความชอบให้กับบุคลากร ดีเด่น ในวันสถาปนาคณะ ถ่ายทอดองค์ความรู้ออกมาเป็นโปสเตอร์ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในวันสัมมนา องค์ ความรู้ทั้งหมดถูกเก็บเข้าไปในระบบ เรียกว่า สินทรัพย์ความรู้ ทำให้คณะมีแหล่งเรียนรู้ที่สำคัญนี้คือ KM ที่ สอดรับกับ EdPEX ก็สามารถแก้ไขปัญหาได้ตลอด อันนี้คือสิ่งที่เกิดขึ้น และมีตัวอย่าง OPL ของต่างประเทศ เขียนหน้าเดียว เขียนไม่ได้ก็มีรูปภาพประกอบตัดแปะแล้วก็ขึ้นตอนหรือวาดการ์ตูนก็ได้ วาดภาพด้วยมือก็ได้ เป็นต้น