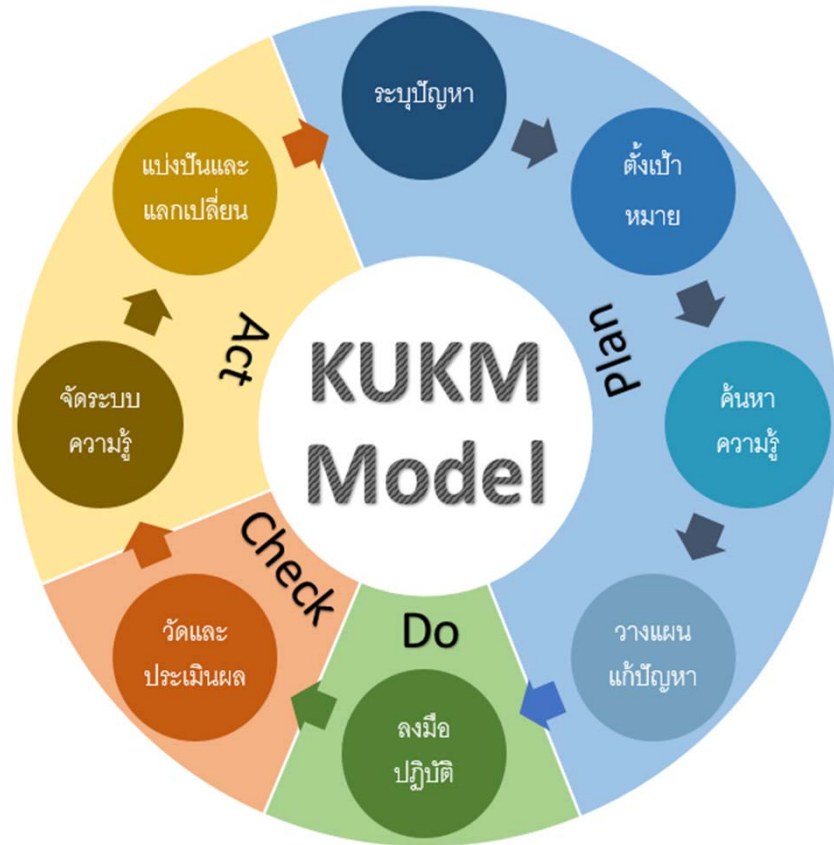


# แนวทางการดำเนินการจัดการความรู้ ของ มก. ปีการศึกษา 2558

คณะกรรมการจัดการความรู้  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

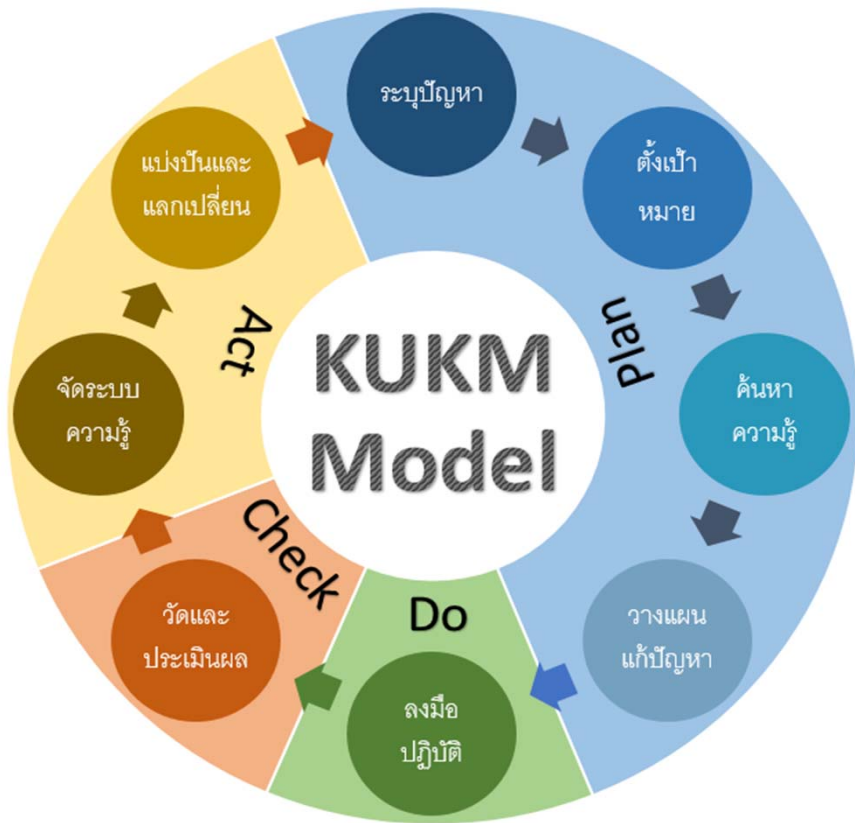
# หลักการดำเนินการจัดการความรู้ มก.

- ตระหนักถึงความสำคัญของความรู้และการจัดการความรู้ ดำเนินการด้วยความสมัครใจ ไม่ใช่ถูกบังคับหรือเป็นแพชชั่น
- กิจกรรมการจัดการความรู้ต้องแฝงอยู่ในกระบวนการหรืองานประจำที่ดำเนินการอยู่แล้ว ไม่ใช่ภาระเพิ่มเติมที่ไม่จำเป็น
- สามารถปรับให้มีความเหมาะสมกับปัจจัยแวดล้อมและวัฒนธรรมองค์กรของแต่ละหน่วยงาน
- ก่อให้เกิดประโยชน์แก่บุคลากรและองค์กรอย่างเป็นรูปธรรมและสามารถวัดประเมินผลได้



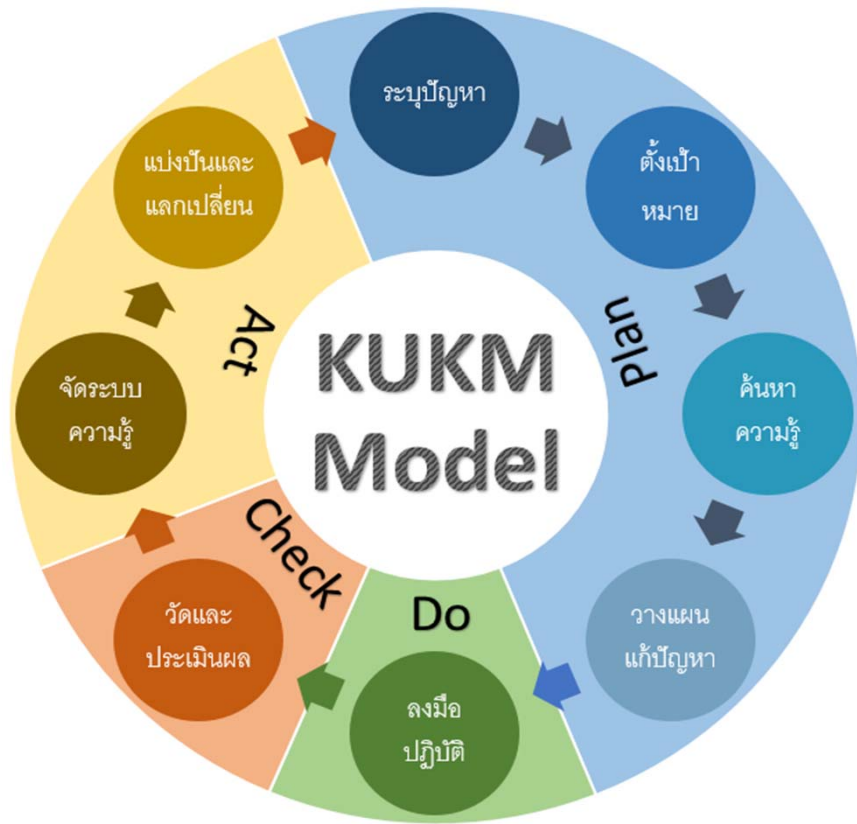
การจัดการความรู้ ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ต้องการให้การจัดการความรู้เป็นส่วนหนึ่งที่แฝงอยู่ในงานประจำ

แนวทาง การจัดการความรู้ นี้ นำกรอบ PDCA มากำหนดขั้นตอนเพื่อให้เกิดการทำงานที่ทำให้การจัดการความรู้เป็นเครื่องมือในการแก้ไขปัญหาหรือเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์



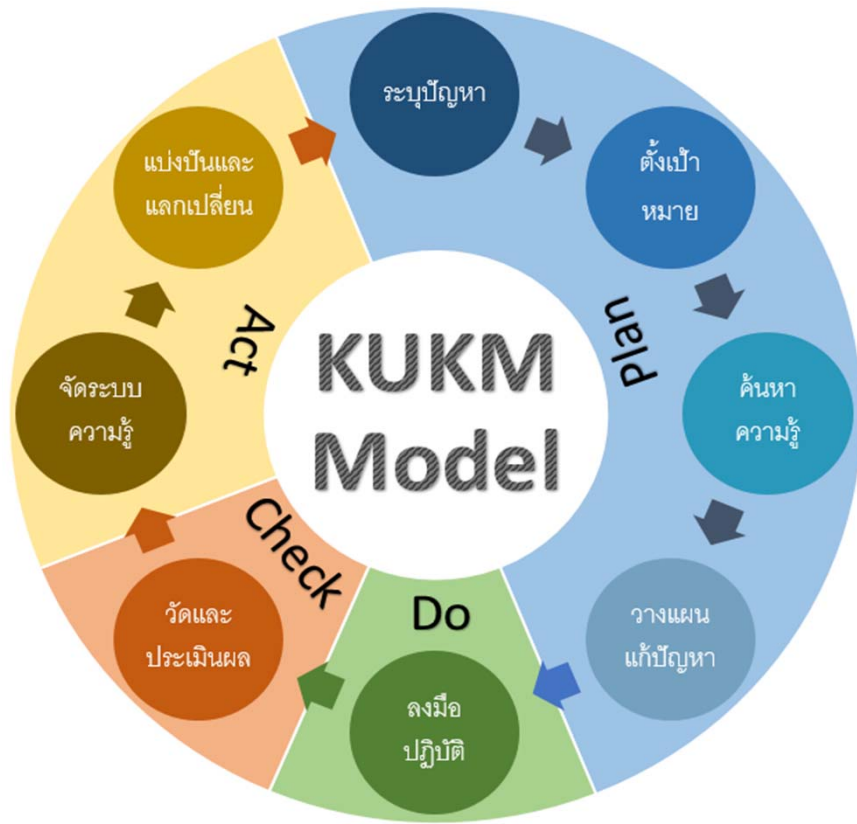
Plan ประกอบด้วยขั้นตอน ดังนี้

- การระบุปัญหา จะต้องระบุปัญหาที่หน่วยงาน ประสบอยู่ หรือจากแผนยุทธศาสตร์ และสามารถ นำความรู้มาช่วยได้
- การตั้งเป้าหมาย จะต้องกำหนดตัวชี้วัดและค่า เป้าหมายของการแก้ปัญหา
- การค้นหาความรู้ หน่วยงานจะต้องร่วมกันค้นหา ความรู้และคัดเลือกความรู้จากแหล่งต่างๆ ที่จะใช้ ในการแก้ปัญหา
- การวางแผนแก้ปัญหา จัดทำแผนกิจกรรมที่ต้อง ใช้ความรู้ในการแก้ปัญหาย่างเป็นระบบ



Do ประกอบด้วยขั้นตอน

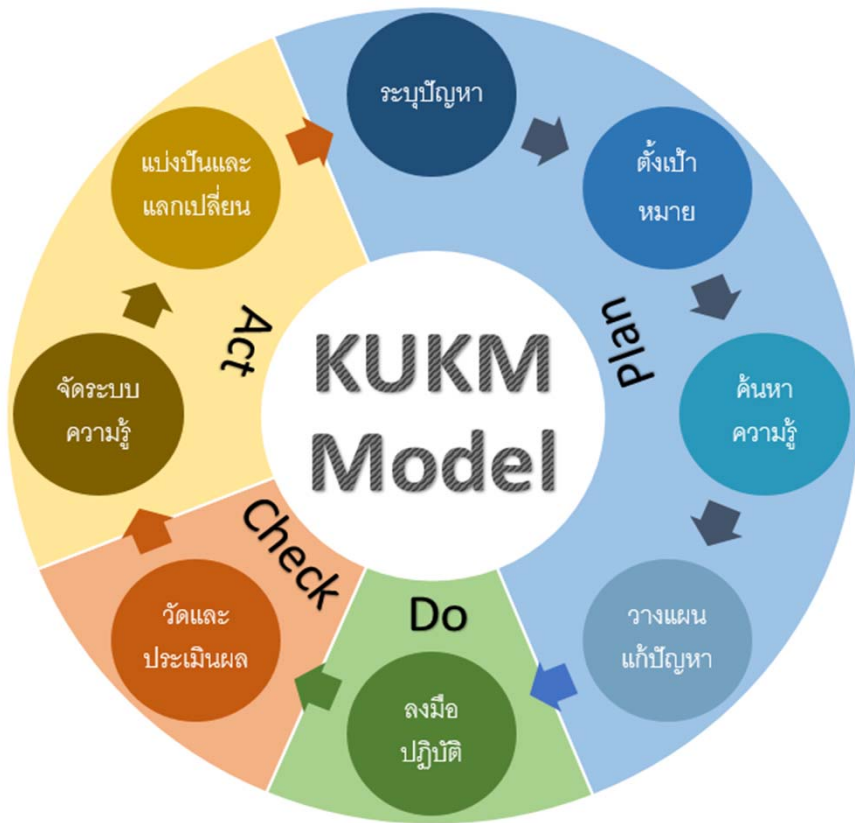
- การลงมือปฏิบัติ บุคลากรในหน่วยงาน จะต้องร่วมกันในการทำกิจกรรมต่างๆ ที่ได้วางแผนไว้อย่างครบถ้วน ซึ่งระหว่างที่ดำเนินการจะเกิดการแลกเปลี่ยนถึงวิธีคิด และเทคนิควิธีการในกลุ่มของผู้ปฏิบัติงานกันเอง และยังเป็นการสร้างวัฒนธรรมของการมีส่วนร่วมในหน่วยงาน



## Check ประกอบด้วยขั้นตอน

- การวัดและประเมินผล เครื่องมือที่ใช้สำหรับการวัดผลนั้นไม่จำเป็นต้องมีรูปแบบที่เป็นทางการมากนัก ต้องการวัดผลของการแก้ไขปัญหาที่เป็นรูปธรรม ด้วยการการประเมินตามสภาพจริง (Authentic Assessment) ตามตัวชี้วัดและเป้าหมายที่ตั้งไว้ตั้งแต่ขั้นตอนแรก





Act ประกอบด้วยขั้นตอน ดังนี้

- **การจัดระบบความรู้** เมื่อหน่วยงานสามารถแก้ปัญหาบรรลุตามตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายแล้ว จากนั้นดำเนินการทบทวนความรู้ที่ใช้ระหว่างและหลังปฏิบัติงาน รวบรวมให้เป็นระบบในรูปแบบเอกสารหรือข้อมูลสารสนเทศที่สมบูรณ์สามารถเข้าถึงได้ง่าย
- **การแบ่งปันและแลกเปลี่ยน** ความรู้ที่ได้จัดระบบแล้วหน่วยงานจัดให้มีกิจกรรมการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้ขึ้นระหว่างหน่วยงานเพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีต่อไป

# ตัวอย่างที่ 1: งานหยุดชะงัก หากบุคลากรเพียงคนเดียว

## หยุดงาน

พูนศรี เป็นเจ้าหน้าที่ดูแลระบบฐานข้อมูลของหน่วยงานแห่งหนึ่ง พูนศรีมีความขยันขันแข็ง รับผิดชอบต่องานมอบหมายเป็นอย่างดี พูนศรีได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ทุกอย่างที่เกี่ยวกับระบบฐานข้อมูลขององค์กรเพียงคนเดียว แต่มักทำงานคนเดียว จะเกิดอะไรขึ้นหาก

- พูนศรีลาป่วยสัก 2-3 วัน
- พูนศรีลาคลอด 3 เดือน
- พูนศรีลาออกจากงานทันที



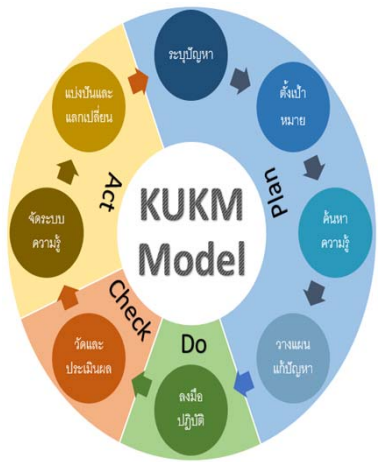


# PLAN



- **การระบุปัญหา** การทำงานและการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับระบบฐานข้อมูลต้องหยุดชะงักหากคุณพูนศรีไม่อยู่
- **การตั้งเป้าหมาย** ระยะเวลาในการหยุดชะงักของงานและบริการที่เกี่ยวข้องกับระบบฐานข้อมูลต้องลดลงหรือหมด ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบฐานข้อมูลต้องอยู่ในระดับดีและดีมากไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
- **การค้นหาความรู้** ความรู้ความสามารถด้านระบบฐานข้อมูลขององค์กรจากคุณพูนศรี ผู้เชี่ยวชาญและแหล่งความรู้ต่างๆ
- **การวางแผนแก้ปัญหา** ปรับโครงสร้างการดำเนินการให้มีระบบการทำงานทดแทนกันได้ในงานต่างๆ

**KM: การแลกเปลี่ยนและแบ่งปันความรู้เพื่อสามารถทำงานทดแทนกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ**

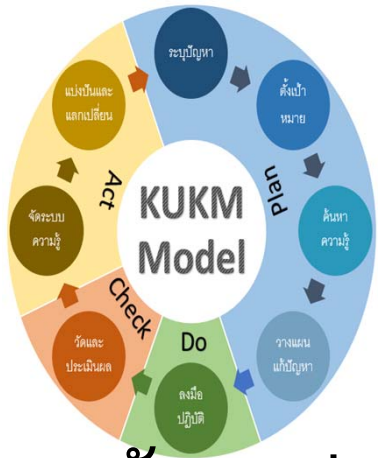


**DO**

บุคลากร	ประสานงาน	ระบบฐานข้อมูล	เว็บไซต์	พัฒนาระบบงาน	บริการด้าน ICT
พูนศรี	S1	P			S2
พลวัตร	P	S1			S2
ภาสกร	S2		S1	P	S2
ภัคพงศ์		S2	P	S1	S1
อภิลักษณ์			S2		P

## การลงมือปฏิบัติ

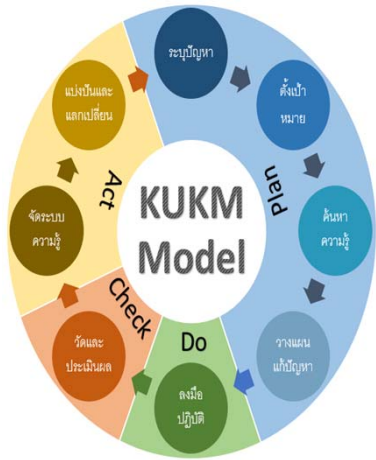
- ปรับทัศนคติในการทำงาน
- การกำหนดโครงสร้างและรูปแบบการทำงานแบบใหม่ให้สามารถทำงานทดแทนกันได้
- แลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างทีมงาน
- เรียนรู้และฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะจากหน่วยงานภายนอก
- ทดลองปฏิบัติงานกำหนดการทดแทนในช่วงบ่ายวันศุกร์ในเดือนแรก และเพิ่มเป็นทั้งวันในเดือนที่ 2



# CHECK

## การวัดและประเมินผล

- **เดือนที่ 1** บุคลากรยังปฏิบัติงานรองได้ไม่ดีนัก ยังขาดความมั่นใจ
- **เดือนที่ 2** บุคลากรมีความมั่นใจในการปฏิบัติหน้าที่ทดแทน และรู้สึกภูมิใจที่สามารถปฏิบัติภารกิจเพิ่มเติมได้ มีความเข้าใจเพื่อนร่วมงานมากขึ้น
- **เดือนที่ 3** บุคลากรสามารถทำงานทดแทนตามที่มอบหมายได้
  - ระดับความพึงพอใจของผู้บริหาร อยู่ในระดับดีและดีมากร้อยละ 75
  - ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อยู่อยู่ในระดับดีและดีมากร้อยละ 82
  - ไม่มีการหยุดชะงักของงานเมื่อบุคลากรเพียง 1-2 คนไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้



# ACT

- **การจัดระบบความรู้** ทบทวนการดำเนินการและความรู้ที่ใช้ในการปฏิบัติงานทั้งงานหลักและงานรอง ในขณะที่ปฏิบัติงาน บันทึกวิธีดำเนินการและเทคนิคพิเศษในประเด็นต่างๆ เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับเพื่อนร่วมงาน
- **การแบ่งปันและแลกเปลี่ยน** ประชุมระดมความคิดเพื่อหาแนวทางในการค้นหาแนวปฏิบัติที่ดียิ่งขึ้น

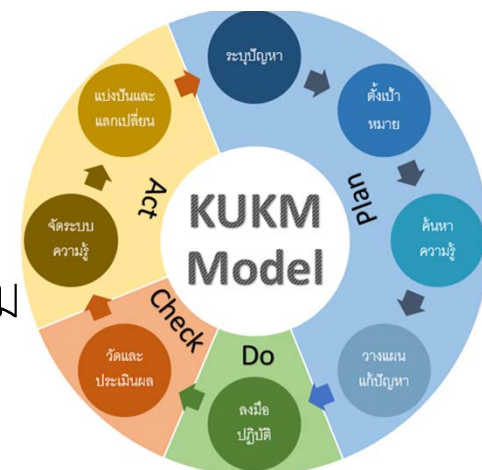
## ตัวอย่างที่ 2: ถามอะไรก็ตอบไม่ได้ โอนสายมั่วไปหมด

- ปัญหาหนึ่งที่มีผลกระทบต่อหน่วยงานที่ให้บริการคือเสียงบ่นจากผู้ใช้บริการ
  - ถามอะไรก็ตอบไม่ได้
  - โอนสายไปมาไม่รู้ที่ครั้งกว่าจะได้คำตอบ
  - แต่ละคนตอบไม่เห็นเหมือนกันเลย แล้วจะเชื่อใคร
  - สิ่งแนะนำผิด อาจก่อให้เกิดปัญหาฟ้องร้องกันได้



# PLAN

- การระบุปัญหา กำหนดปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น และข้อมูลและความ  
ปัญหา
- การตั้งเป้าหมาย ระยะเวลาในการตอบคำถามลดลง ความผิดพลาดในการตอบคำถาม  
ลดลง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับดีและดีมากไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
- การค้นหาความรู้ การกำหนดและค้นหากฎ ระเบียบ ข้อมูลและความรู้ ที่เกี่ยวข้อง  
ขอบเขตของหน่วยงานในการให้บริการตอบคำถาม รวมทั้งระบุผู้เชี่ยวชาญที่สามารถ  
ช่วยในการตอบคำถาม
- การวางแผนแก้ปัญหา สร้างระบบรวบรวมคำถามคำตอบเพื่อสนับสนุนในการตอบ  
คำถาม การให้ความรู้แก่บุคลากรเพื่อสร้างความมั่นใจในการตอบคำถาม

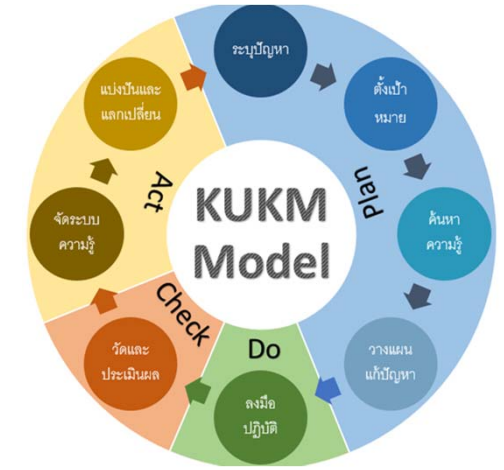


KM: การรวบรวมความรู้เกี่ยวกับคำถามคำตอบด้วยระบบ FAQs เพื่อเพิ่มคุณภาพการ  
ให้บริการตอบคำถาม

# DO

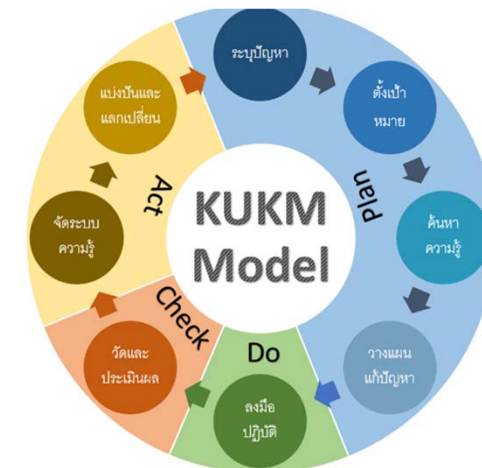
## การลงมือปฏิบัติ

- สร้างทัศนคติที่ดีเกี่ยวกับการให้บริการ
- รวบรวมคำถามที่ถามบ่อย จากบุคลากรที่เกี่ยวข้อง
- หาคำตอบที่ถูกต้องในแต่ละคำถาม อย่างละเอียด หาเอกสารอ้างอิงที่ถูกต้อง เช่น กฎ ระเบียบต่างๆ (ข้อที่เท่าไร อยู่ที่ไหนใด เอกสารชื่ออะไร)
- บันทึกคำถามคำตอบในสื่อที่เหมาะสมเช่น ระบบ FAQs ไว้สำหรับให้บริการหาคำตอบเองหรือเพื่อให้บุคลากรของหน่วยงานใช้ในการตอบคำถาม
- ทำแผนที่ผู้รู้ในแต่ละประเด็น ที่จะช่วยตอบคำถาม หากเป็นคำถามใหม่
- บันทึกคำถามใหม่เข้าสู่ระบบ





# CHECK

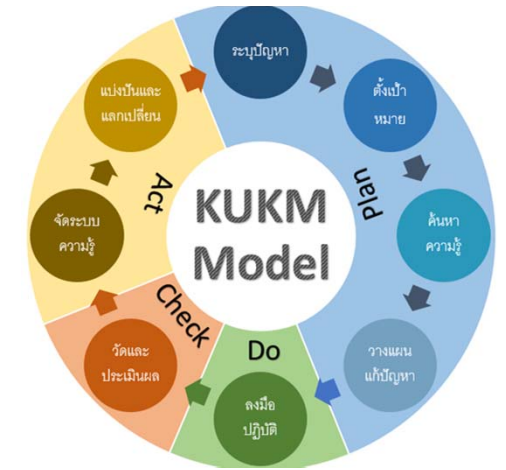


## การวัดและประเมินผล

- เดือนที่ 1 บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประเด็นคำถามต่างๆ ที่เคยเกิดขึ้น
- เดือนที่ 2 บุคลากรมีความสามารถในการใช้งานระบบคำถามคำตอบ [FAQs]
- เดือนที่ 3 บุคลากรทั้งหมดสามารถตอบคำถามได้
  - ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อยู่อยู่ในระดับดีและดีมากร้อยละ 82
  - ระยะเวลาเฉลี่ยในการตอบคำถามลดลง
  - ความผิดพลาดในการตอบคำถามลดลง

# ACT

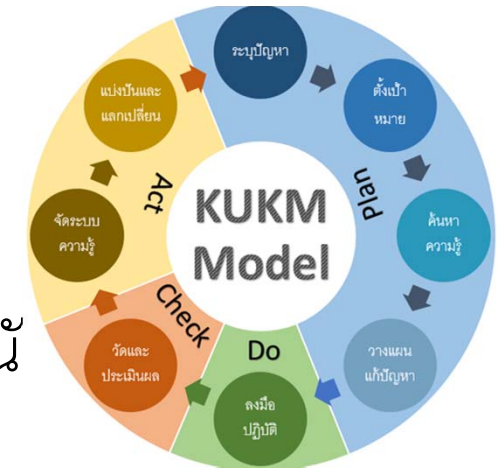
- **การจัดระบบความรู้** ทบทวนคำถามคำตอบและเพิ่มเติมความรู้ใหม่ที่ได้จากการปฏิบัติงานเพิ่มเติมในระบบคำถามคำตอบ [FAQs] เพื่อเป็นคลังข้อมูลที่มีข้อมูลเพิ่มมากขึ้น
- **การแบ่งปันและแลกเปลี่ยน** การระดมความคิดเพื่อหาแนวทางการตอบคำถามที่ดียิ่งขึ้นเช่นนำระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยให้ผู้ถามสามารถค้นหาคำตอบด้วยตนเองได้



## ตัวอย่างที่ 3: การจัดการความรู้สำหรับงานวิจัย

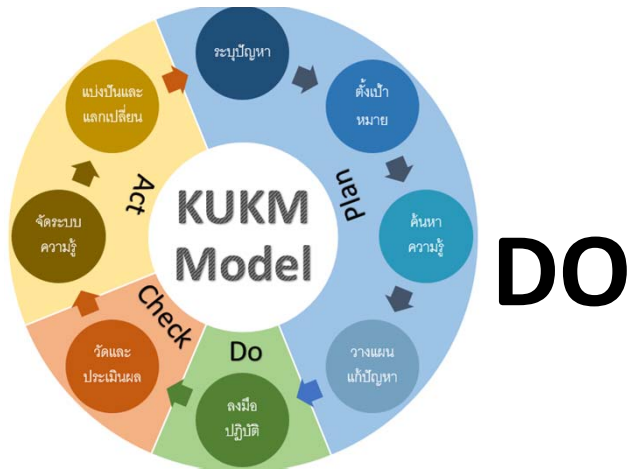
- หน่วยงานวิจัยภายในมหาวิทยาลัย มักประสบกับปัญหานักวิจัยที่เป็นนักศึกษา ที่ทำให้งานวิจัยขาดความต่อเนื่อง
- ผลงานวิจัยที่สามารถนำไปใช้ได้จริง
- จำนวนบทความตีพิมพ์/นวัตกรรม
- จำนวนนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษา

# PLAN



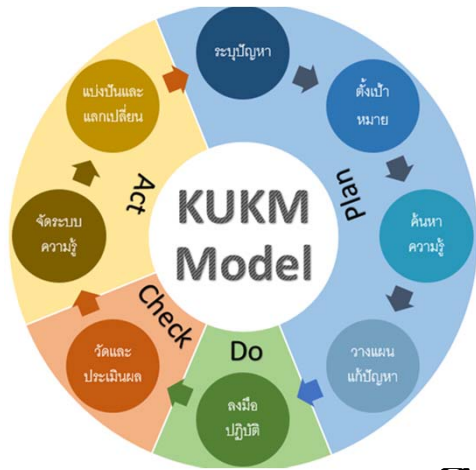
- **การระบุปัญหา** คุณภาพของผลงานวิจัยของนักศึกษาและจำนวนนี้ การศึกษาตามกำหนดเวลา ผลงานวิจัยที่สามารถนำมาใช้ได้จริง
- **การตั้งเป้าหมาย** ผลงานวิจัย: จำนวนนวัตกรรม จำนวนบทความวิชาการ จำนวน นักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาตามกำหนดเวลาไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
- **การค้นหาความรู้** องค์กรความรู้และแหล่งความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยทั้งภายในและ ภายนอก ลักษณะของผลงานที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของตลาด กลุ่มเป้าหมาย กลุ่มผู้ใช้ผลงานวิจัย
- **การวางแผน** การกำหนดแนวทางและแผนการวิจัยภายในและ วางแผนร่วมกัน พันธมิตรภายนอก

**KM: การสร้างและบูรณาการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพงานวิจัยและนวัตกรรม**



## การลงมือปฏิบัติ

- การทดลองทางวิทยาศาสตร์เพื่อสร้างองค์ความรู้
- การบันทึกขั้นตอนและผลการวิจัยในเอกสาร Lab Book
- การบันทึกขั้นตอนกระบวนการวิจัยด้วย VDO clip
- การเผยแพร่ความรู้ในรูปแบบต่างๆ
  - องค์ความรู้สำหรับการเรียนการสอน
  - บทความวิชาการ
  - การนำไปประยุกต์ใช้จริง

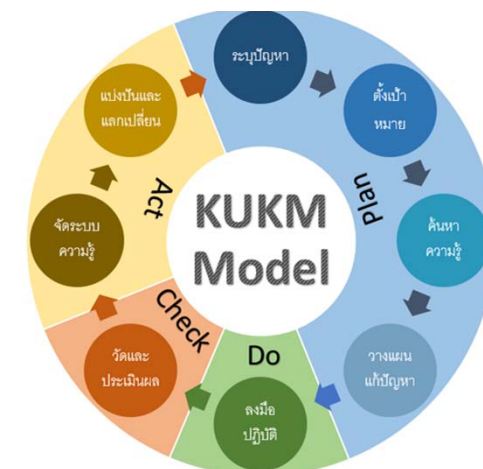


DO

## การลงมือปฏิบัติ

- การสอนงานระหว่างอาจารย์-นักวิจัย-นักศึกษาปริญญาโท-เอก
- การสอนงานระหว่างรุ่นพี่-รุ่นน้อง
- การอภิปรายผลการทดลองที่ห้องประชุมภายในห้องปฏิบัติการ
- การประชุมสมาชิกห้องปฏิบัติการรายปักษ์
- การประชุมร่วมกับหน่วยงานวิจัยที่เป็นพันธมิตร

# CHECK



## การวัดและประเมินผล

- การประเมินผลการทดลองเชิงคุณภาพ
- คุณภาพขององค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากงานวิจัย
- การประเมินตรวจสอบรายงานวิจัย
- จำนวน/คุณภาพบทความวิชาการ
- จำนวนสิทธิบัตร
- สถานภาพของนักศึกษาในห้องปฏิบัติการวิจัย



- การจักระบบความรู้ ทบทวนการดำเนินการและความรู้ต่างๆ ที่ใช้ในห้องปฏิบัติการ บันทึกวิธีการดำเนินการ และเทคนิคพิเศษเพื่อเป็นแนวทางสำหรับนักวิจัยคนอื่นและนักศึกษาในรุ่นต่อไป
- การแบ่งปันและแลกเปลี่ยน ประชุมระดมความคิดเพื่อหาแนวทางในการปฏิบัติที่ดีในประเด็นต่างๆ เพื่อให้ดียิ่งขึ้น

# ACT

