



# การจัดการความรู้ RMUTL KM DAY 2023 (Knowledge Management : KM)

รู้จัก รู้หลัก แล้วจะรัก KM

ดร. เพชญาวาส ศรีชัย

ศูนย์วิจัยและการพัฒนาการท่องเที่ยว  
สถาบันวิจัยพหุศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่



รู้จัก รู้หลัก แล้วจะรัก KM



ดร. เผชิญवास ศรีชัย

ศูนย์วิจัยและการพัฒนาการท่องเที่ยว สถาบันวิจัยพหุศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่





# ทศวิบัติของการจัดการความรู้ในหน่วยราชการ

โดย ศาสตราจารย์นายแพทย์ วิจารณ์ พานิช

1. วิบัติที่ 1 ภาวะผู้นำที่พิการหรือบิดเบี้ยว
2. วิบัติที่ 2 วัฒนธรรมอำนาจ
3. วิบัติที่ 3 ไม่ให้คุณค่าต่อความแตกต่างหลากหลาย
4. วิบัติที่ 4 ไม่เปิดโอกาสให้ทดลองวิธีทำงานใหม่ ๆ
5. วิบัติที่ 5 ไม่รับรู้ความเปลี่ยนแปลงภายนอก
6. วิบัติที่ 6 ไม่คิดพึ่งตนเองในด้านความรู้
7. วิบัติที่ 7 ไม่ยอมรับความไม่ชัดเจนในการทำงานบางส่วน
8. วิบัติที่ 8 การดำเนินการจัดการความรู้ไม่ได้แทรกเป็นเนื้อเดียวกับงานประจำ ทำให้รู้สึกว่าเป็นภาระ หรือเป็นงานที่เพิ่มขึ้น
9. วิบัติที่ 9 การดำเนินการจัดการความรู้ไม่ได้พุ่งเป้าไปที่เป้าหมายหลักขององค์การ
10. วิบัติที่ 10 ไม่มีพื้นที่แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ที่ทุกคนในหน่วยงานสามารถเข้ามาแลกเปลี่ยน แบ่งปันความรู้อย่างเป็นธรรมชาติ

## การจัดการความรู้ในยุค Digital Disruption

- IT และ Social Media จะช่วยได้มากถ้ารู้จักใช้ให้เป็นประโยชน์ และสิ่งที่มีคุณอนันต์ อาจก่อให้เกิดโทษมหันต์ได้
- ความท้าทายคือจะใช้ Social Medias อย่างไร?
- เราจะสามารถทำให้เกิด Virtual Dialogue, Virtual Reflection หรือ Virtual Knowledge Sharing ได้อย่างไร?

Well-known Thai magazines and daily newspapers are closing down



Koo Sang Koo Som magazine closing after 38 years



Dichan magazine closing after 37 years



Baan Muang closing after 44 years

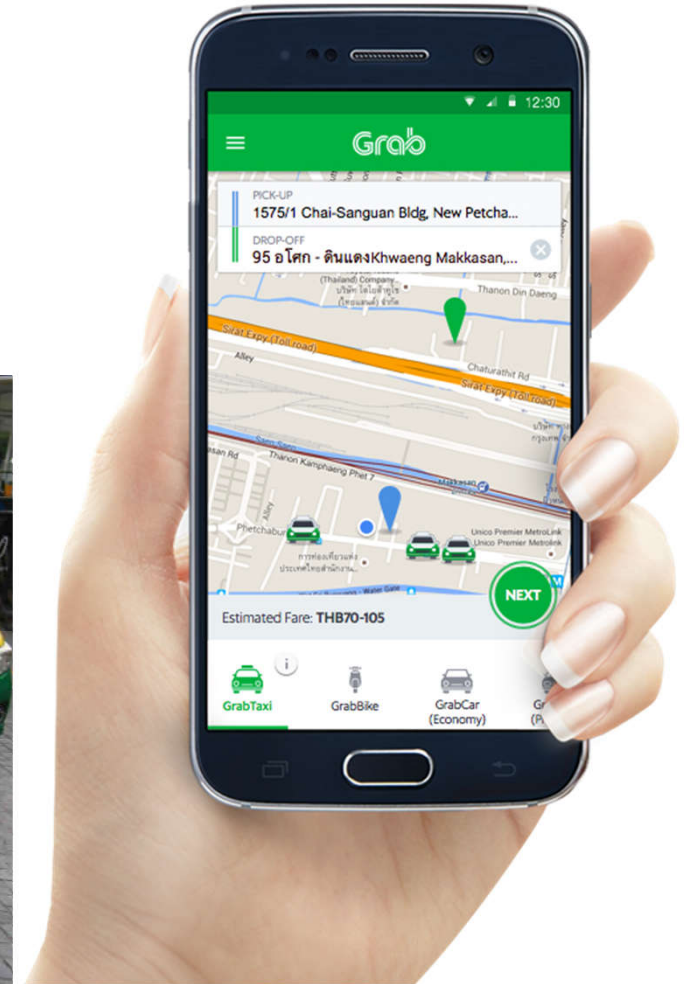
Publishers transforming into digital lifestyle platforms



**Ookbee**  
a Southeast Asia digital magazine platform

**Prew** an e-Magazine on digital platform

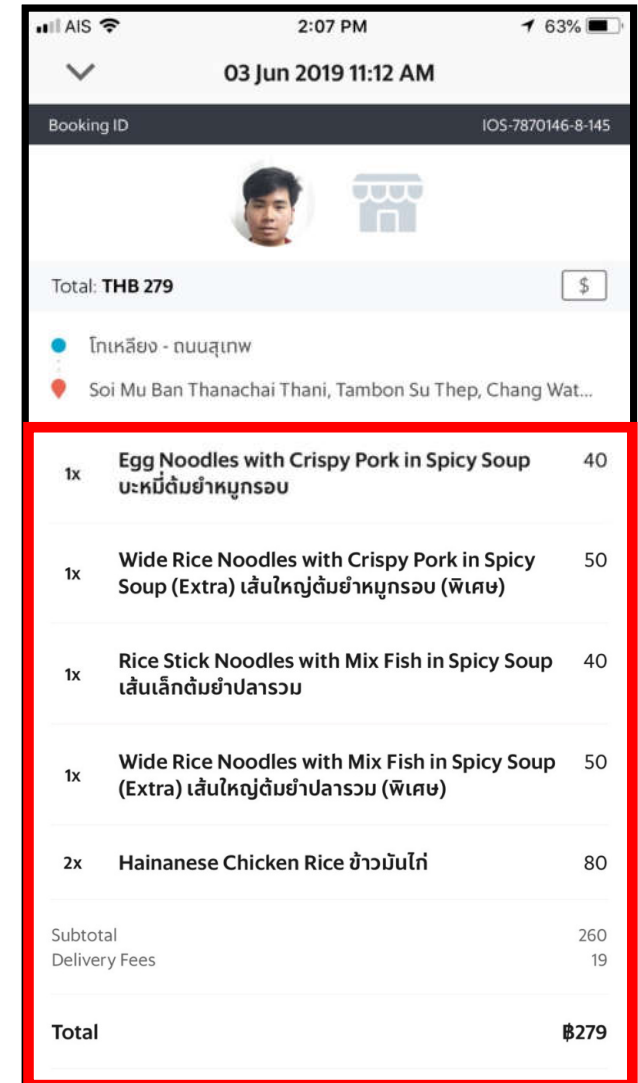
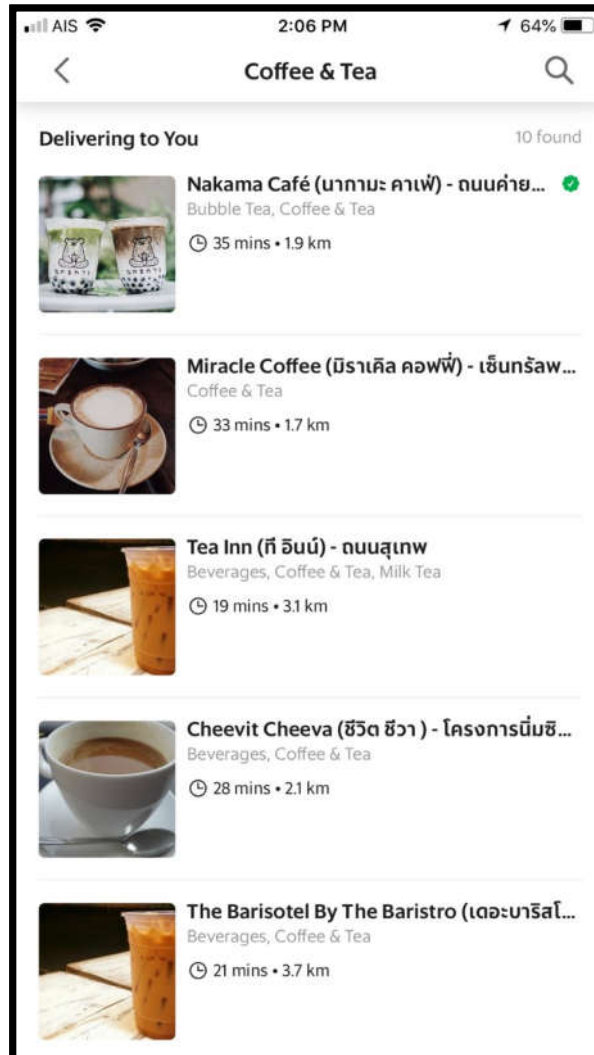
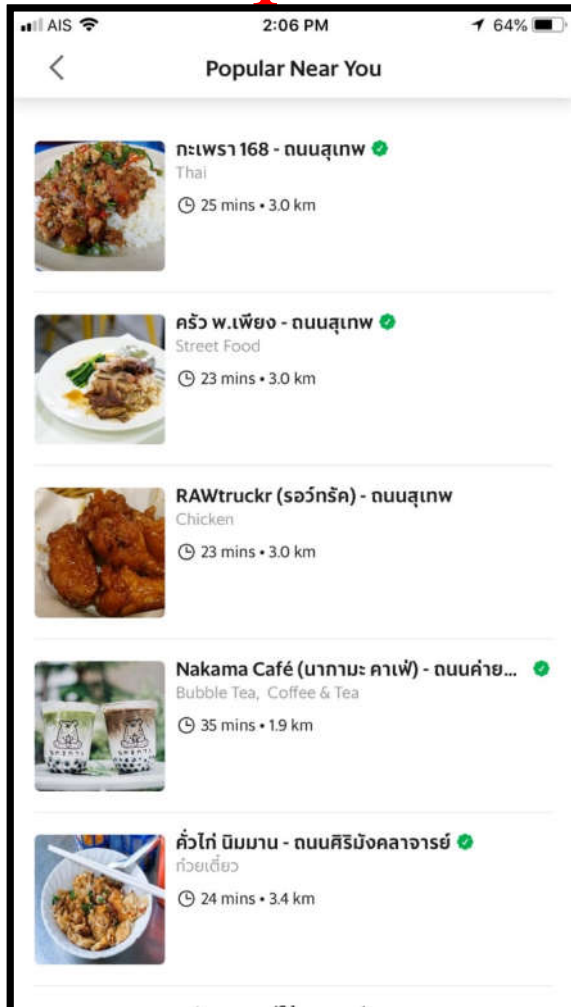


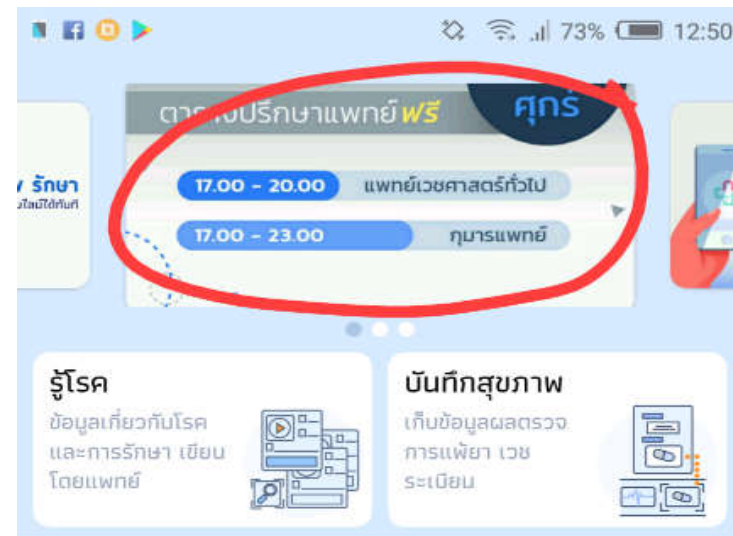






# Disruption = การทำลาย ?





### คุณหมอที่ออนไลน์อยู่

พญ.จิรภัทร สุริยะชัยสวัสดิ์

โรคทั่วไป

สพ. กรุงเทพ [5.0] ★

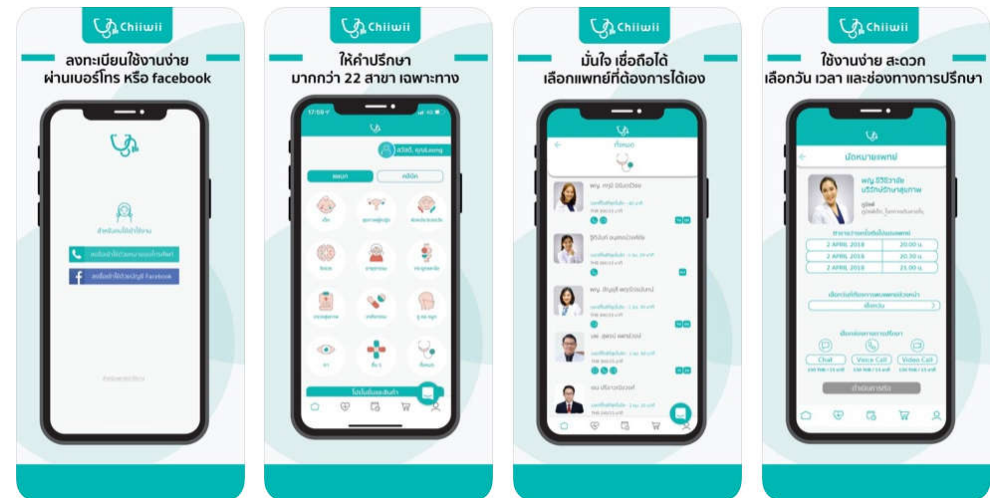
แพทยศาสตร์ศิริราช [128 รีวิว]

ม.มหิดล

ปรึกษา : 200

มพ.ปวินท์ เกษมพิพัฒน์ชัย







www.BeNeat.co

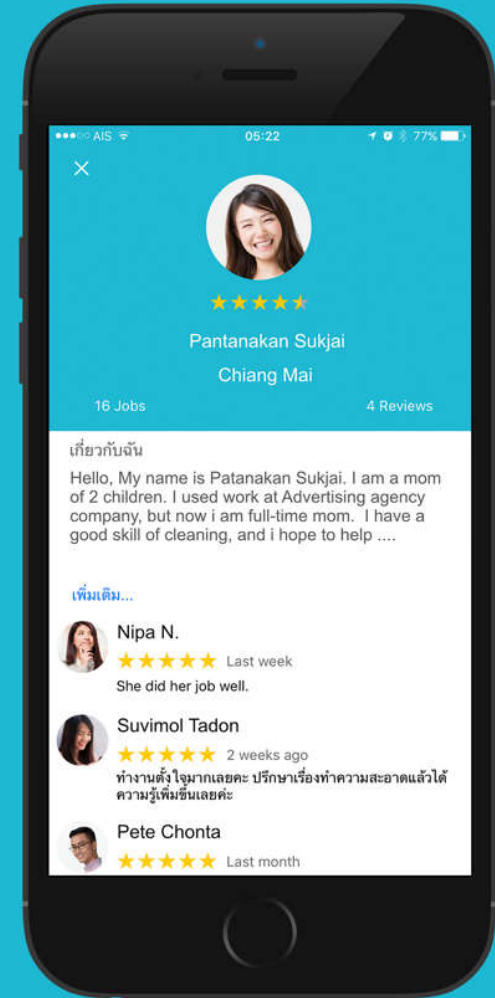
บริการคุณแม่บ้าน ทำความสะอาด



- รายครั้ง
- รายเดือน (เพียงเดือนละ 1,017 บาท)
- IIUU Package



มั่นใจคุณแม่บ้าน BeNeat  
ได้จากรีวิวของพี่ใช้งาน



รามแมน

Contact

LINE @ramman

096-698-0026

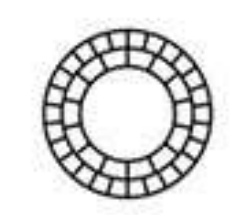
มีเงิน  
ไม่มีเวลา  
มีปัญหา  
ใช้รามแมน



Ram Man : ใช้ราม ทำอะไรก็ได้

@RAMMANservices · Local Service

Send Message



## Banking



SCB EASY



KMA



KTC Mobile



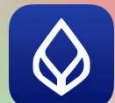
K PLUS



MyMo



NEXT



BualuangM



myAIS



เป๋าตัง

## Travel



Booking.com



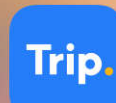
Traveloka



Nok Air



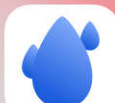
Currency



Trip.com



Flightradar24



RainViewer



We Love CNX

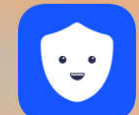


Mobike

## China app



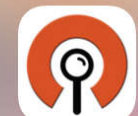
VPN Express



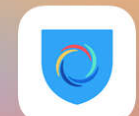
Betternet



ExpressVPN



OvpnSpider



HotspotShield



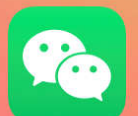
Alipay



Weibo



DiDi



WeChat

CMU KM 2022

Interesting cases





# CMU KM DAY 2021

## การจัดการความรู้ สู่การพัฒนาอย่างก้าวกระโดดและยั่งยืน

### ชื่อผลงาน : การบริหารจัดการห้องประชุมแบบออนไลน์



นายเจตณวัฒน์ ฟูต้น (พนักงานปฏิบัติการ)  
หน่วยสารบรรณ-ธุรการ งานบริหารทั่วไป  
ผู้ออกแบบ



นายกุลกลาง กูร์ พัฒนเมธาดา (พนักงานปฏิบัติการ)  
หน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศ งานบริหารงานวิจัย  
ผู้พัฒนาระบบ

#### ลักษณะของผลงาน

เป็นการ **สร้าง** ระบบการ (ขอใช้) จองห้องประชุมของสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแบบออนไลน์ **แทน** การขออนุมัติด้วยกระดาษ/เอกสาร **เดิม** การ (ขอใช้) จองห้องประชุมของสถาบันฯ กำหนดเป็นแบบฟอร์มบันทึกข้อความ เสนอผู้บริหารอนุมัติ

วิธีการเดิม ทำให้สิ้นเปลืองทรัพยากรกระดาษและเอกสารอื่นที่เกี่ยวข้องหรือกรณีการ (ขอใช้) จองห้องประชุมมีความจำเป็นเร่งด่วน ผู้มีอำนาจอนุมัติอยู่ระหว่างปฏิบัติการจึงนอกสถานที่ อาจทำให้การ (ขอใช้) จองห้องประชุมไม่ทันต่อความจำเป็นเร่งด่วน ดังนั้น เพื่อให้การพิจารณาอนุมัติการ (ขอใช้) จองห้องประชุมเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง แม่นยำ ไปรษณีย์ ผู้ประสงค์ขอใช้ห้องประชุม สามารถเข้าระบบตรวจสอบห้องประชุมได้ล่วงหน้าหรือไม่ และเข้าระบบจองห้องประชุมได้ในทันที สถาบันฯ จึงมีแนวคิดพัฒนางานขึ้นมาจากเดิมเป็นกระดาษ ให้เป็นระบบ **SMART STRI CMU**

#### ใหม่ " โปรแกรมจองห้องประชุม สถาบันฯ แบบออนไลน์ "

หน่วยสารบรรณ-ธุรการ และหน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงได้คิดค้นรูปแบบการพัฒนางานเดิม ให้เป็นรูปแบบใหม่ > โปรแกรมจองห้องประชุมสถาบันฯ แบบออนไลน์ ซึ่งถือได้ว่าเป็น "การบริหารจัดการจองห้องประชุมแบบออนไลน์" ในสถาบันฯ

#### วิธีการดำเนินการ

1. หน่วยสารบรรณ-ธุรการ ออกแบบโครงสร้างระบบ (ประกอบด้วย) ชื่อเรื่อง การจองห้องประชุม / รายละเอียดการประชุม(สิ่งขอ) / จำนวนผู้ใช้งาน / ชื่อผู้จอง/ วันและเวลาเริ่มต้น - สิ้นสุด / ประเภทห้องประชุม / อุปกรณ์ที่ต้องใช้
2. ออกแบบโปรแกรม เขียนโปรแกรม ตามโครงสร้างระบบข้อมูลการจองห้องประชุมสถาบันฯ ติดตั้งบนเว็บไซต์สถาบันฯ <https://stri.cmu.ac.th> และมีการทดสอบการใช้งานโปรแกรม/ระบบ
3. สาธิตวิธีการใช้งานโปรแกรมการขอจองห้องประชุมสถาบันฯ ให้กับบุคลากร

เป็นการ **ASTU** ระบบการ (ขอใช้) จองห้องประชุมของสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย แบบออนไลน์ **แทน** การขออนุมัติด้วยกระดาษ/เอกสาร **เดิม** การ (ขอใช้) จองห้องประชุมของสถาบันฯ กำหนดเป็นแบบฟอร์มบันทึกข้อความ เสนอผู้บริหารอนุมัติ

วิธีการเดิม ทำให้สิ้นเปลืองทรัพยากรกระดาษและเอกสารอื่นที่เกี่ยวข้องหรือกรณีการ (ขอใช้) จองห้องประชุมมีความจำเป็นเร่งด่วน ผู้มีอำนาจอนุมัติอยู่ระหว่างปฏิบัติภารกิจนอกสถานที่ อาจทำให้การ (ขอใช้) จองห้องประชุมไม่ทันต่อความจำเป็นเร่งด่วน ดังนั้น เพื่อให้การพิจารณาอนุมัติการ (ขอใช้) จองห้องประชุมเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง แม่นยำ ไปรษณีย์ ผู้ประสงค์ขอใช้ห้องประชุม สามารถเข้าระบบตรวจสอบห้องประชุมได้ว่าว่างหรือไม่ และเข้าระบบจองห้องประชุมได้ในทันที สถาบันฯ จึงมีแนวคิดพัฒนางานขึ้นมาจากเดิมเป็นกระดาษ ให้เป็นระบบ **SMART STRI CMU**



### ผลสัมฤทธิ์

1. ลดขั้นตอนในการทำงาน สะดวก รวดเร็ว สามารถขออนุมัติจองห้องประชุมผ่านระบบได้เลย ไม่ต้องมาติดต่อหน่วยสารบรรณ-ธุรการ
2. ลดการใช้ทรัพยากรกระดาษ หมึกพิมพ์ ซึ่งแบบเดิมต้องเขียนในแบบฟอร์ม แล้วนำเสนอตามลำดับชั้น
3. ได้ฐานข้อมูลการจองห้องประชุม ที่เป็นฐานข้อมูลกลางของสถาบันฯ
4. บุคลากรสามารถติดตามสถานะการขออนุมัติผ่านระบบได้ และบุคลากรท่านใดประสงค์ตรวจสอบการใช้ห้องประชุม สามารถตรวจสอบได้ทันที
5. บุคลากรสามารถเข้าประวัติการจองห้องประชุมของตนเองและนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้



### ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

1. ผู้บริหารให้การสนับสนุนการพัฒนางานประจำเพื่อสร้างนวัตกรรมการทำงาน
2. มีการทำงานเป็นทีมของงานบริหารทั่วไป และมีการบูรณาการงานร่วมกับระหว่างหน่วยสารบรรณ-ธุรการ งานบริหารทั่วไป กับ หน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศ งานบริหารงานวิจัย บริหารวิชาการและวิศวกรรมของสถาบันฯ

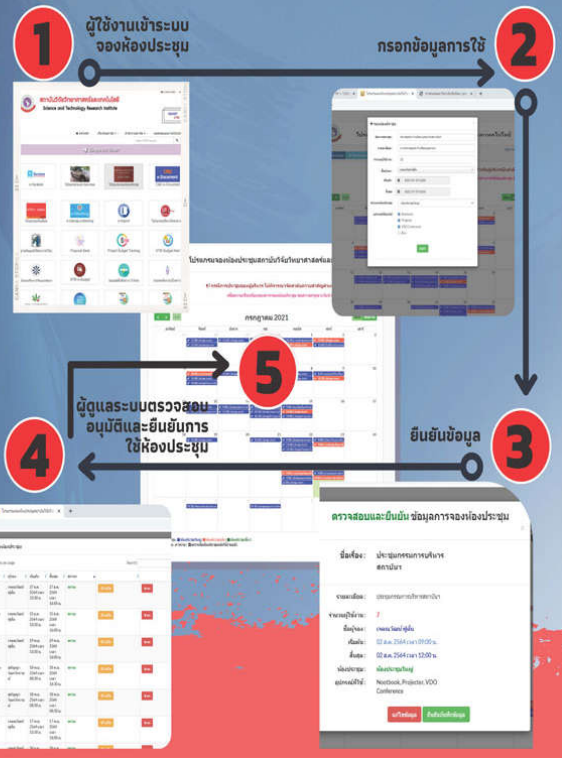


สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
239 ต.ห้วยแก้ว ต.สุเทพ อ.เมือง จ.เชียงใหม่ 50200  
โทร. 053-942456 โทรสาร 053- 942478  
www.stri.cmu.ac.th



### วิธีการดำเนินการ

1. หน่วยสารบรรณ-ธุรการ ออกแบบโครงสร้างระบบ (ประกอบด้วย) ชื่อเรื่อง การจองห้องประชุม / รายละเอียดการประชุม(สังเขป) / จำนวนผู้ใช้งาน / ชื่อผู้จอง/ วันและเวลาเริ่มต้น - สิ้นสุด / ประเภทห้องประชุม / อุปกรณ์ที่ต้องใช้
2. ออกแบบโปรแกรม เขียนโปรแกรม ตามโครงสร้างระบบข้อมูลการจองห้องประชุมสถาบันฯ ตัดตั้งบนเว็บไซต์สถาบันฯ <https://stri.cmu.ac.th> และมีการทดสอบการใช้งานโปรแกรม/ระบบ
3. สาธิตวิธีการใช้งานโปรแกรมการจองห้องประชุมสถาบันฯ ให้กับบุคลากร โดยมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ในที่ประชุมบุคลากร
4. นำข้อเสนอแนะจากผู้ใช้งานมาปรับปรุงพัฒนาโปรแกรม/ระบบให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน







# ระบบบริหารจัดการด้านพัสดุ และครุภัณฑ์อัจฉริยะด้วย e-Signature

Smart Material and Asset Management System with e-Signature

ณัฐพงษ์ มังกร

## บทนำ

ด้วยกองแผนงานสำนักงานมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในปัจจุบันเจ้าหน้าที่พัสดุปฏิบัติงานควบคุมบริหารจัดการพัสดุ และครุภัณฑ์ โดยมีข้อมูลมีการจัดเก็บบันทึกข้อมูลไว้ในรูปแบบเอกสารและจัดเก็บเป็นแฟ้มข้อมูลในโปรแกรมสำเร็จรูปไมโครซอฟต์เอกเซล (Microsoft Excel) จึงทำให้ข้อมูลพัสดุ และครุภัณฑ์ที่มีอยู่ในการกระจาย ในบางครั้งข้อมูลเกิดการสูญหาย ทำให้ยากต่อการติดตาม โดยยังไม่ได้มีการบริหารจัดการใด ๆ ที่เหมาะสมที่จะจัดเก็บข้อมูลของเอกสารเหล่านี้ไว้เป็นส่วนกลางจึงทำให้เกิดความล่าช้าในการค้นหาข้อมูล หลายครั้งที่ค้นหาแล้วไม่พบข้อมูล การยืนยันครุภัณฑ์ใช้งานยังไม่มีการจัดเก็บข้อมูลไว้เป็นหลักฐาน รวมถึงการประมวลผลเพื่อทำรายงานต่างๆ ทำให้ยากในบางครั้งไม่สามารถทำรายงานตามที่ต้องการได้ เมื่อหน่วยงานอื่น ๆ หรือผู้บริหารมีความต้องการที่จะใช้ข้อมูลดังกล่าว

จากปัญหาที่เกิดขึ้นทางกองแผนงานจึงได้พัฒนาระบบสารสนเทศมาใช้งาน เพื่อช่วยแก้ไขปัญหาพร้อมที่จะช่วยลดข้อผิดพลาดทำให้เกิดการบูรณาการบริหารจัดการพัสดุและครุภัณฑ์ที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นโดยระบบพัฒนาในรูปแบบเว็บแอปพลิเคชันใช้ภาษาพีเอชพีและระบบจัดการฐานข้อมูล MySQL ภายในระบบครอบคลุมทุกกระบวนการของพัสดุ และครุภัณฑ์ มีความสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย และถูกต้องตาม กฎ ระเบียบข้อบังคับ พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560 โดยบุคลากรทุกคนสามารถเข้าถึงข้อมูล และตรวจสอบข้อมูลพัสดุ และครุภัณฑ์ได้ รวมถึงกระบวนการในการยืนยันตัวตน ในการออกรง ยืนยันและคืนครุภัณฑ์ ด้วยลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ทั่วไป ตามมาตรา 9 แห่งกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อความความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) อีกทั้งผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่พัสดุ ยังสามารถนำข้อมูลเหล่านั้นมาช่วยในการตัดสินใจพิจารณาจัดซื้อพัสดุ และครุภัณฑ์ในครั้งต่อไป

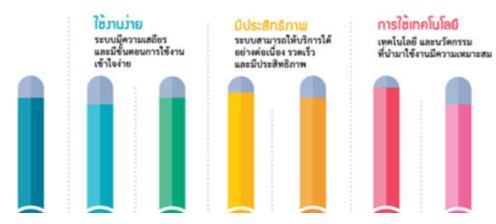
## วิธีการดำเนินงาน



## วัตถุประสงค์

- 01 เพื่อพัฒนาระบบบริหารจัดการด้านพัสดุ และครุภัณฑ์อัจฉริยะด้วย e-Signature
- 02 เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกแก่บุคลากร และช่วยลดภาระเจ้าหน้าที่พัสดุ
- 03 เพื่อใช้ระบบบริหารจัดการด้านพัสดุ และครุภัณฑ์เป็นประโยชน์

## ผลการประเมินความพึงพอใจ



# การสร้างแนวปฏิบัติที่ดีในการแก้ไขปัญหาด้วย Know Why Sheet



## ที่มาและความสำคัญ

เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน บุคลากรอาจจะแก้ไขเพียงปัญหาเฉพาะหน้า แต่ไม่ได้แก้ไขสาเหตุที่แท้จริง ทำให้ปัญหาเดิมเกิดซ้ำ คณะบริหารธุรกิจ จึงได้นำ **Know Why Sheet** เข้ามาประยุกต์ใช้ เพื่อเป็นแนวทางให้มีการตรวจสอบสาเหตุ ผลกระทบของปัญหาและแนวทางแก้ไข อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือในการสื่อสาร สอนงาน และต่อยอดไปเป็นข้อเสนอแนะ-โคเซ็นอีกด้วย

## วัตถุประสงค์

- 1 เพื่อให้บุคลากรมีกระบวนการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ได้สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงอย่างเป็นระบบ โดยอาศัย **Know Why Sheet**
- 2 เพื่อเป็นเครื่องมือในการสื่อสาร สอนงาน และแก้ไขปัญหาพร้อมกันระหว่างหัวหน้างานและพนักงานปฏิบัติงาน
- 3 เพื่อให้ **Know Why Sheet** เป็นแหล่งรวบรวมองค์ความรู้อีกแหล่งหนึ่ง ในการแก้ไขปัญหาของส่วนงาน
- 4 เพื่อต่อยอดแนวทางแก้ไขและป้องกันปัญหาสู่ข้อเสนอแนะ-โคเซ็น

## วิธีการ/กระบวนการ

- 1 เมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน หัวหน้างานจะให้ผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบปัญหาที่เกิดขึ้นและคิดแก้ไขปัญหายังอย่างเป็นระบบ โดยให้เขียนลงในแบบฟอร์ม **Know Why Sheet**
- 3 คณะทำงานจะนำ **Know Why Sheet** ไปเผยแพร่บนเว็บไซต์ของคณะ เพื่อให้เป็นแหล่งแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาของหน่วยงาน ส่วนข้อเสนอแนะ-โคเซ็นจะถูกนำไปเผยแพร่ และให้รางวัลต่อไป

ตัวอย่างการวิเคราะห์ปัญหาโดยผู้ปฏิบัติงานในแบบฟอร์ม Know Why Sheet

Kaizen Know Why Sheet	
ชื่อ-สกุล: นางสาวกัญญาอรุณ แสงอาทิตย์	หน่วยงาน: งานบริหารทั่วไป
ชื่อเรื่อง/ปรากฏการณ์: ไขว่คว้าหาในการทำหน้าที่เชิงธุรการร่วมระบบจำนวนมาก	ระยะเวลาแก้ไข: เริ่ม: พฤษภาคม 2564
สถานที่: คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	สิ้นสุด: มิถุนายน 2564
จุดบกพร่องหรือปัญหาคืออะไร? - ไขว่คว้าหาขอยืมในการทำหน้าที่เชิงธุรการร่วมระบบ, แบบตอบรับช้า ร่วมระบบและเลือกเมนูอาหาร, กำหนดการอบรม ทำให้ไม่มีเวลาเลือกอาหาร และเสียเวลาในการส่งเอกสาร - การร่วมระบบสอนกันแม้ว่าทีมที่เลือกอาหารและเมนูอาหารที่เลือก ทำไม่เสียเวลาในการพิมพ์ข้อมูล	ถ้าปล่อยทิ้งไว้จะเกิดอะไรขึ้น? - ไขว่คว้าหาจำนวนมากแน่นอน ทำให้สิ้นเปลืองกระดาษ - เสียเวลาในการส่งเอกสารอาหารมา - เสียเวลาในการพิมพ์ข้อมูลแบบตอบรับ
ทำไมจึงเกิดจุดบกพร่องหรือปัญหานี้? - ไม่มีน้ำหนักพอในการแปลงเอกสารจากรูปภาพเป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์	แนวทางแก้ไขและป้องกัน - นำแบบแจ้งเข้าร่วมระบบและเลือกเมนูอาหาร ใน Google Form, Upload



SCAN ME



4 เพื่อต่อยอดแนวทางแก้ไขและป้องกันปัญหาสู่ข้อเสนอนะโคเซ็น

วิธีการ/กระบวนการ

1 เมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน หัวหน้างานจะให้ผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบปัญหาที่เกิดขึ้นและคิดแก้ไขปัญหาย่างเป็นระบบ โดยให้เขียนลงในแบบฟอร์ม **Know Why Sheet**

ตัวอย่างการวิเคราะห์ปัญหาโดยผู้ปฏิบัติงานในแบบฟอร์ม Know Why Sheet

Kaizen Know Why Sheet	
ชื่อ-สกุล: นางสาวกัญญาณี แสงอาทิตย์	หน่วยงาน: งานบริหารทั่วไป
ชื่อเรื่อง/ปัญหา/การ: วัชระตามในการทำหนังสือเชิญเข้าร่วมงานงานรวมภาค สาขาที่ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	ระยะเวลา/กรณี: เริ่ม พฤษภาคม 2564 ถึงตุลาคม 2564
จุดบกพร่อง/ปัญหา/ข้อผิดพลาด - วัชระตามในการทำหนังสือเชิญเข้าร่วมงาน, แบบฟอร์มทำหนังสือเชิญเข้าร่วมงานผิดพลาด, วัชระตามในการทำหนังสือเชิญเข้าร่วมงานและเสียงภายในงาน - การรวบรวมเอกสารใบมีตราที่ถูกต้องและเอกสารที่ผิดทำหนังสือเชิญเข้าร่วมงาน	สาเหตุที่ก่อให้เกิดข้อผิดพลาด - วัชระตามในการทำหนังสือเชิญเข้าร่วมงาน - เสียงภายในงานที่ดังเกินไป - เสียงภายในงานที่ดังเกินไป
ทำในเชิงรุก/ข้อเสนอแนะ/ข้อเสนอแนะ - ไม่ทำใบแจ้งไม่มีการแจ้งเตือนเอกสารจากสาขาเป็นไฟล์ที่ชัดเจน - รหัส QR Code - ไม่ทำ Google Form เพื่อรับแบบสอบถาม Online มาใช้ในการสำรวจความคิดเห็นของบุคลากร - นำแบบฟอร์มเข้าร่วมงานและเอกสารมาใน Google Form, Upload เอกสารเข้าร่วมงานใน Google Drive และทำ Link ที่ส่ง Zoom ไปทำ QR Code เพื่อใช้ในวันหนังสือเชิญบุคลากรเข้าร่วมงาน - ไม่ส่งใบแจ้งมาที่งานบริหารทั่วไป - ทำ Google Form เพื่อรับแบบสอบถาม Online มาใช้ในการสำรวจความคิดเห็นของบุคลากร	แนวทางการแก้ไข/ป้องกัน - นำแบบฟอร์มเข้าร่วมงานและเอกสารมาใน Google Form, Upload เอกสารเข้าร่วมงานใน Google Drive และทำ Link ที่ส่ง Zoom ไปทำ QR Code เพื่อใช้ในวันหนังสือเชิญบุคลากรเข้าร่วมงาน - ไม่ส่งใบแจ้งมาที่งานบริหารทั่วไป - ทำ Google Form เพื่อรับแบบสอบถาม Online มาใช้ในการสำรวจความคิดเห็นของบุคลากร

2 จาก "แนวทางแก้ไขและป้องกัน" สามารถพัฒนาไปเป็นข้อเสนอนะโคเซ็น (**Kaizen Sheet**) ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างข้อเสนอนะโคเซ็นที่ได้จากการวิเคราะห์ Know Why Sheet

แบบฟอร์มเสนอแนะ ACCEA KAIZEN	
ชื่อผู้เสนอแนะ: นางสาวกัญญาณี แสงอาทิตย์	ชื่อหน่วยงาน: งานบริหารทั่วไป
ชื่อเรื่อง/ปัญหา/การ: วัชระตามในการทำหนังสือเชิญเข้าร่วมงานงานรวมภาค สาขาที่ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	ระยะเวลา/กรณี: เริ่ม พฤษภาคม 2564 ถึงตุลาคม 2564
จุดบกพร่อง/ปัญหา/ข้อผิดพลาด - วัชระตามในการทำหนังสือเชิญเข้าร่วมงาน, แบบฟอร์มทำหนังสือเชิญเข้าร่วมงานผิดพลาด, วัชระตามในการทำหนังสือเชิญเข้าร่วมงานและเสียงภายในงาน - การรวบรวมเอกสารใบมีตราที่ถูกต้องและเอกสารที่ผิดทำหนังสือเชิญเข้าร่วมงาน	สาเหตุที่ก่อให้เกิดข้อผิดพลาด - วัชระตามในการทำหนังสือเชิญเข้าร่วมงาน - เสียงภายในงานที่ดังเกินไป - เสียงภายในงานที่ดังเกินไป
ทำในเชิงรุก/ข้อเสนอแนะ/ข้อเสนอแนะ - ไม่ทำใบแจ้งไม่มีการแจ้งเตือนเอกสารจากสาขาเป็นไฟล์ที่ชัดเจน - รหัส QR Code - ไม่ทำ Google Form เพื่อรับแบบสอบถาม Online มาใช้ในการสำรวจความคิดเห็นของบุคลากร - นำแบบฟอร์มเข้าร่วมงานและเอกสารมาใน Google Form, Upload เอกสารเข้าร่วมงานใน Google Drive และทำ Link ที่ส่ง Zoom ไปทำ QR Code เพื่อใช้ในวันหนังสือเชิญบุคลากรเข้าร่วมงาน - ไม่ส่งใบแจ้งมาที่งานบริหารทั่วไป - ทำ Google Form เพื่อรับแบบสอบถาม Online มาใช้ในการสำรวจความคิดเห็นของบุคลากร	แนวทางการแก้ไข/ป้องกัน - นำแบบฟอร์มเข้าร่วมงานและเอกสารมาใน Google Form, Upload เอกสารเข้าร่วมงานใน Google Drive และทำ Link ที่ส่ง Zoom ไปทำ QR Code เพื่อใช้ในวันหนังสือเชิญบุคลากรเข้าร่วมงาน - ไม่ส่งใบแจ้งมาที่งานบริหารทั่วไป - ทำ Google Form เพื่อรับแบบสอบถาม Online มาใช้ในการสำรวจความคิดเห็นของบุคลากร



3 คณะทำงานจะนำ **Know Why Sheet** ไปเผยแพร่บนเว็บไซต์ของคณะ เพื่อให้เป็นแหล่งแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาของหน่วยงาน ส่วนข้อเสนอนะโคเซ็นจะถูกนำไปเผยแพร่ และให้รางวัลต่อไป



**2564 Know Why Sheet** จึงเป็นแบบปฏิบัติที่ดีที่ควรส่งเสริมให้ส่วนงานต่าง ๆ ได้นำไปใช้เป็นเครื่องมือในการคิดแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ



Know Why Sheet 120 แผ่น  
Kaizen Sheet 120 เรื่อง

จากบุคลากรสายสนับสนุน 54 คน คิดเป็น 93.10% เฉลี่ย 2.22 เรื่อง/คน

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

- 1 การสนับสนุนจากผู้บริหารที่ให้นำ **Know Why Sheet** ไปประยุกต์ใช้
- 2 การให้ความรู้แก่บุคลากรในการเขียน **Know Why Sheet**
- 3 ความเรียบง่ายของ **Know Why Sheet** ไม่ว่าบุคลากรระดับใดก็สามารถเขียนได้ โดยไม่ยุ่งยาก
- 4 ทัศนคติที่ดีและแรงจูงใจในการปรับปรุงงานของบุคลากร

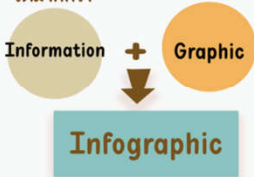
ผลกระทบที่เป็นประโยชน์หรือสร้างคุณค่า

- 1 **Know Why Sheet** ช่วยเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรในการปรับปรุงงาน และส่งเสริมการคิดแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบโดยใช้ปัญญา
- 2 เป็นเครื่องมือในการสื่อสารและการสอนงานระหว่างหัวหน้างานและผู้ใต้บังคับบัญชา
- 3 เป็นเครื่องมือในการเผยแพร่องค์ความรู้ในการแก้ไขปัญหา



Faculty of Pharmacy  
Chiang Mai University

Infographic เป็นกระบวนการจัดการและนำเสนอข้อมูลต่างๆ ที่ซับซ้อนให้เรียบง่าย และสามารถเข้าใจได้ด้วยภาษาภาพ ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของคนส่วนใหญ่ ชอบดูรูปภาพมากกว่าอ่านตัวหนังสือ โดยเปรียบเทียบแล้วรูปภาพนั้นสามารถเล่าเรื่องได้ดีกว่าข้อความ หรือมีอำนาจในการอธิบายได้มากกว่า



# การใช้สื่อสร้างสรรค์ผ่าน INFOGRAPHIC

เพื่อพัฒนางานด้านหลักสูตรและการเรียนการสอน

- |                         |                    |                     |                           |  |
|-------------------------|--------------------|---------------------|---------------------------|--|
| 1                       | 2                  | 3                   | 4                         | 5  |
| เข้าใจข้อมูลได้ง่ายขึ้น | ทำให้จำได้ง่ายขึ้น | สร้างภาพลักษณ์ที่ดี | นำเสนอข้อมูลได้หลายรูปแบบ | มีอัตราการแข่งขันสูงกว่าคอนเทนต์แบบอื่นๆ |
|                         |                    |                     |                           |  |

เจ้าของผลงาน  
นางสาวภัทพร ศรีโยยอด (หน่วยหลักสูตร ทะเบียน และพัฒนาวิชาการ)  
งานบริการการศึกษา คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

## วิธีดำเนินการ

- 1 รวบรวมข้อมูลที่จะสื่อสารให้กับกลุ่มเป้าหมาย
- 2 ออกแบบและจัดทำสื่อ
- 3 รวบรวมดีฝ่ายวิชาการและหัวหน้างานตรวจสอบแก้ไข และให้ความเห็น
- 4 ใช้สื่อในการสื่อสารข้อมูลกับผู้บริหาร

## วัตถุประสงค์

- ผู้รับสารได้รับข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำ ชัดเจน เข้าใจง่าย และสะดวกรวดเร็ว
- ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน เนื่องจากมีความทันสมัย น่าสนใจ มีการใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารด้วย Infographic

## ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

- มีอุปกรณ์และเจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพ ทำให้สื่อออกมา

## ตัวอย่างผลงาน

### ด้านหลักสูตรและการประชาสัมพันธ์



## Infographic

### เจ้าของผลงาน

นางสาวภัทพร ศรีโยยอด (หน่วยหลักสูตร ทะเบียน และพัฒนาวิชาการ)  
งานบริการการศึกษา คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

## วิธีดำเนินการ

- 1 รวบรวมข้อมูลที่จะสื่อสารให้กับกลุ่มเป้าหมาย
- 2 ออกแบบและจัดทำสื่อ
- 3 รวบรวมดีฝ่ายวิชาการและหัวหน้างานตรวจสอบแก้ไข และให้ความเห็น
- 4 ใช้สื่อในการสื่อสารข้อมูลกับผู้บริหาร

## วัตถุประสงค์

- ผู้รับสารได้รับข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำ ชัดเจน เข้าใจง่าย และสะดวกรวดเร็ว
- ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน เนื่องจากมีความทันสมัย น่าสนใจ มีการใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารด้วย Infographic

## ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

- มีอุปกรณ์และเจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพ ทำให้สื่อออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- มีการเตรียมข้อมูลไว้อย่างชัดเจน ตรงประเด็น ทำให้สามารถทำสื่อได้รวดเร็ว ถูกต้อง

## ผลกระทบที่เป็นประโยชน์หรือสร้างคุณค่า

- ผู้รับบริการมีความรู้ ความเข้าใจ ในเนื้อหาที่หน่วยหลักสูตร ทะเบียนฯ งานบริการการศึกษา ต้องการสื่อสารผ่าน infographic
- มีสื่อที่ดี และมีประสิทธิภาพ เพื่อใช้สื่อสารกับผู้บริหาร

## ตัวอย่างผลงาน

### ด้านหลักสูตรและการประชาสัมพันธ์



### ด้านการเรียนการสอน



SCAN QR CODE  
เพื่อชมผลงานทั้งหมด

งานวิจัย นวัตกรรมเพื่อพัฒนางาน การบริการ การบริหารจัดการ



# ระบบจัดตาราง กรรมการคุมสอบ



## ที่มาของนวัตกรรม

การจัดตารางคุมสอบมีเงื่อนไขของการจัดที่ซับซ้อน ส่งผลให้ผู้จัดตารางคุมสอบทำงานด้วยความยากลำบาก ใช้เวลาในการจัดนาน คณะฯ จึงมีแนวคิดในการพัฒนาเครื่องมือช่วยจัดตารางคุมสอบที่ซับซ้อนนี้ ด้วยการพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์

### วัตถุประสงค์

เพื่อลดระยะเวลา  
ในการจัดตารางคุมสอบ  
อย่างน้อยครึ่งหนึ่ง

### ขอบเขตงาน

จัดตารางคุมสอบ  
กลางภาคและสอบไล่  
คณะบริหารธุรกิจ

### ทฤษฎีและงานวิจัย

Lean & ECRS

## วิธีการดำเนินงาน



## ขั้นตอนวิธีการทำงานของโปรแกรม (Algorithm)

- หาค่าเฉลี่ยจำนวนครั้งในการคุมสอบ ทั้งภาคปกติและภาคพิเศษ
- เรียงลำดับวิชาที่มีการใช้จำนวนกรรมการคุมสอบจากมากไปน้อย

## เงื่อนไขในการจัดตารางสอบ ซึ่งเป็นเงื่อนไขในการสุ่มของโปรแกรม

- อาจารย์ผู้สอนจะถูกกำหนดให้เป็นกรรมการคุมสอบในกระบวนวิชาของตน
- เจ้าหน้าที่ทุกคนมีหน้าที่ในการเป็นกรรมการคุมสอบ โดยจะต้องเฉลี่ยจำนวนครั้งและ

# พัฒนาระบบพิมพ์หนังสือรับรองการเป็นนักศึกษา

## แนวปฏิบัติที่ดีในการจัดการความรู้ของส่วนงาน

การพิมพ์หนังสือรับรองการเป็นนักศึกษาให้แก่นักศึกษา ของงานบริการการศึกษา คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในปัจจุบันมีขั้นตอนเริ่มต้นจากนักศึกษาที่มีความประสงค์ขอหนังสือรับรอง เขียนคำขอหนังสือรับรองการเป็นนักศึกษา และเสนอเรื่องให้อาจารย์ที่ปรึกษาคนงาน หลังจากนั้น นำเอกสารคำขอมายื่นให้ที่ห้องงานบริการการศึกษา โดยงานบริการศึกษาคงดำเนินการเรียนการสอนตามปกติ และหลังจากนั้นนำเอกสารคำขอไปยื่นต่อคณบดี โดยระบบ Microsoft Word แล้วพิมพ์หนังสือรับรอง ทั้งนี้ เนื่องจากมีนักศึกษาแจ้งความประสงค์ขอหนังสือรับรองเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะนักศึกษาระดับปริญญาตรี (ปีการศึกษา 2564) มีนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวนทั้งสิ้น 2,162 คน) เพื่อนำไปเป็นหลักฐานในการสมัครเข้าทำงาน การขอฝึกงาน การขอรับทุนการศึกษา การเปิดค่าบำรุงการศึกษา การประกอบการขอวีซ่า การเข้าร่วมกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ ของหน่วยงานราชการ และอื่น ๆ ซึ่งเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการจัดทำหนังสือรับรองต้องทำการตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นของนักศึกษา เช่น ชื่อ-นามสกุล รหัสนักศึกษา สาขาวิชา ชั้นปี เป็นต้น

ทำให้ต้องใช้เวลาในการตรวจสอบและปรับแก้ไขข้อมูลจากไฟล์แบบฟอร์มเดิมค่อนข้างมาก ส่งผลให้นักศึกษาต้องรอเอกสารหนังสือรับรองนาน หรืออาจไม่ทันต่อการใช้งาน ดังนั้น เพื่อเป็นการลดปัญหาการล่าช้า และขั้นตอนการตรวจสอบข้อมูล ผู้จัดทำ จึงคิดพัฒนาระบบพิมพ์หนังสือรับรองการเป็นนักศึกษาขึ้น โดยระบบดังกล่าวจะสามารถดึงข้อมูลนักศึกษาจากฐานข้อมูลของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยผู้ใช้งานเพียงกรอกข้อมูลรหัสนักศึกษา ระบบเหตุผลที่ขอ ชื่อและตำแหน่งผู้ลงนาม หลังจากนั้นระบบจะดึงข้อมูลชื่อ-นามสกุล สาขาวิชา ชั้นปี ของนักศึกษาจากรหัสนักศึกษา แสดงในรายงานตามแบบฟอร์มของหนังสือรับรอง ซึ่งผู้ใช้งานสามารถตรวจสอบข้อมูล ความถูกต้องอีกครั้ง และสั่งพิมพ์ได้ทันที

นอกจากนี้ คณะฯ ยังได้ฐานข้อมูลที่สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับ การขอหนังสือรับรองของนักศึกษา ไปจัดทำรายงานทางสถิติ เช่น ช่วงเวลา เหตุผล ชั้นปี สาขาวิชา ที่ขอมากที่สุดหรือน้อยที่สุด เป็นต้น เพื่อได้มาซึ่งสารสนเทศในการนำมาวิเคราะห์และพัฒนาระบบการบริหารจัดการงานบริการการศึกษาของคณะฯ ให้ดียิ่งขึ้น อีกทั้ง ระบบดังกล่าวยังทำให้ลดระยะเวลาของเจ้าหน้าที่ในการตรวจสอบข้อมูลนักศึกษา ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง แม่นยำ ครบถ้วน รวมทั้งลดระยะเวลาการพิมพ์หนังสือรับรองการเป็นนักศึกษา ทำให้นักศึกษาได้รับบริการที่รวดเร็วยิ่งขึ้น รวมถึงหากเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ เช่น ลาป่วย ลาป่วย หรือลาออกจากงาน เจ้าหน้าที่ท่านอื่นในงานบริการการศึกษา ก็สามารถทำงานทดแทนกันได้

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อลดระยะเวลาการพิมพ์หนังสือรับรองการเป็นนักศึกษาให้แก่นักศึกษา
2. เพื่อลดระยะเวลาการตรวจสอบข้อมูลนักศึกษาที่ขอหนังสือรับรองการเป็นนักศึกษา
3. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ในงานบริการการศึกษา คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ทุกคน สามารถพิมพ์หนังสือรับรองการเป็นนักศึกษาได้
4. สร้างฐานข้อมูลการขอหนังสือรับรองการเป็นนักศึกษา ของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

### กระบวนการ

ผู้จัดทำได้นำทฤษฎี SDLC Model (System Development Life Cycle : SDLC) มาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการออกแบบและพัฒนาระบบ โดยมีขั้นตอน ดังนี้

- 1. **Planning and requirement**  
เก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ความต้องการรวมถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในการพิมพ์หนังสือรับรองการเป็นนักศึกษาจากเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบโดยตรง
- 2. **Designing project architecture**  
ออกแบบการทำงานของระบบ จากแบบฟอร์มที่ใช้งาน และกำหนดระยะเวลาการดำเนินงาน โดยผู้จัดทำได้มีหลักการออกแบบระบบ คือ ให้ผู้ใช้งานเข้าใจง่าย และใช้งานได้สะดวก (User friendly)

### ผลกระทบที่เป็นประโยชน์

1. ลดระยะเวลาการพิมพ์หนังสือรับรองการเป็นนักศึกษาให้แก่นักศึกษา และลดระยะเวลาการตรวจสอบข้อมูลนักศึกษา เนื่องจากดึงข้อมูลนักศึกษาจากฐานข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือ ทำให้การพิมพ์หนังสือรับรองมีความถูกต้อง แม่นยำ ครบถ้วน รวมทั้ง ทำให้นักศึกษาได้รับบริการที่รวดเร็วยิ่งขึ้น
2. เจ้าหน้าที่ในงานบริการการศึกษา คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่สามารถทำงานทดแทนกันได้ หากเกิดกรณีเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเกี่ยวกับกรพิมพ์หนังสือรับรองการเป็นนักศึกษาโดยตรง ไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ เช่น ลาป่วย ลาป่วย หรือลาออกจากงาน
3. มีฐานข้อมูลเพื่อเก็บข้อมูลการขอหนังสือรับรองการเป็นนักศึกษาของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ในการพัฒนาระบบการบริหารจัดการของงานบริการการศึกษาของคณะฯ ต่อไป



ระดับปริญญาตรี (ปีการศึกษา 2564) มีนักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวนทั้งสิ้น 2,162 คน) เพื่อนำไปเป็นหลักฐานในการสมัครเข้าทำงาน การขอฝึกงาน การขอรับทุนการศึกษา การเปิดค่าบำรุงการศึกษา การประกอบการขอวีซ่า การเข้าร่วมกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ ของหน่วยงานราชการ และอื่น ๆ ซึ่งเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการจัดทำหนังสือรับรองต้องทำการตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นของนักศึกษา เช่น ชื่อ-นามสกุล รหัสนักศึกษา สาขาวิชา ชั้นปี เป็นต้น

ทำให้ต้องใช้เวลาในการตรวจสอบและปรับแก้ไขข้อมูลจากไฟล์แบบฟอร์มเดิมค่อนข้างมาก ส่งผลให้นักศึกษาต้องรอเอกสารหนังสือรับรองนาน หรืออาจไม่ทันต่อการใช้งาน ดังนั้น เพื่อเป็นการลดปัญหาการล่าช้า และขั้นตอนการตรวจสอบข้อมูล ผู้จัดทำ จึงคิดพัฒนาระบบพิมพ์หนังสือรับรองการเป็นนักศึกษาขึ้น โดยระบบดังกล่าวจะสามารถดึงข้อมูลนักศึกษาจากฐานข้อมูลของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยผู้ใช้งานเพียงกรอกข้อมูลรหัสนักศึกษา ระบบเหตุผลที่ขอ ชื่อและตำแหน่งผู้ลงนาม หลังจากนั้นระบบจะดึงข้อมูลชื่อ-นามสกุล สาขาวิชา ชั้นปี ของนักศึกษาจากรหัสนักศึกษา แสดงในรายงานตามแบบฟอร์มของหนังสือรับรอง ซึ่งผู้ใช้งานสามารถตรวจสอบข้อมูล ความถูกต้องอีกครั้ง และสั่งพิมพ์ได้ทันที

นอกจากนี้ คณะฯ ยังได้ฐานข้อมูลที่สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับ การขอหนังสือรับรองของนักศึกษา ไปจัดทำรายงานทางสถิติ เช่น ช่วงเวลา เหตุผล ชั้นปี สาขาวิชา ที่ขอมากที่สุดหรือน้อยที่สุด เป็นต้น เพื่อได้มาซึ่งสารสนเทศในการนำมาวิเคราะห์และพัฒนาระบบการบริหารจัดการงานบริการการศึกษาของคณะฯ ให้ดียิ่งขึ้น อีกทั้ง ระบบดังกล่าวยังทำให้ลดระยะเวลาของเจ้าหน้าที่ในการตรวจสอบข้อมูลนักศึกษา ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง แม่นยำ ครบถ้วน รวมทั้งลดระยะเวลาการพิมพ์หนังสือรับรองการเป็นนักศึกษา ทำให้นักศึกษาได้รับบริการที่รวดเร็วยิ่งขึ้น รวมถึงหากเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ เช่น ลาป่วย ลาป่วย หรือลาออกจากงาน เจ้าหน้าที่ท่านอื่นในงานบริการการศึกษา ก็สามารถทำงานทดแทนกันได้

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อลดระยะเวลาการพิมพ์หนังสือรับรองการเป็นนักศึกษาให้แก่นักศึกษา
2. เพื่อลดระยะเวลาการตรวจสอบข้อมูลนักศึกษาที่ขอหนังสือรับรองการเป็นนักศึกษา
3. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ในงานบริการการศึกษา คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ทุกคน สามารถพิมพ์หนังสือรับรองการเป็นนักศึกษาได้
4. สร้างฐานข้อมูลการขอหนังสือรับรองการเป็นนักศึกษา ของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

### กระบวนการ

ผู้จัดทำได้นำทฤษฎี SDLC Model (System Development Life Cycle : SDLC) มาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการออกแบบและพัฒนาระบบ โดยมีขั้นตอน ดังนี้

- 1. **Planning and requirement**  
เก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ความต้องการรวมถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในการพิมพ์หนังสือรับรองการเป็นนักศึกษาจากเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบโดยตรง
- 2. **Designing project architecture**  
ออกแบบการทำงานของระบบ จากแบบฟอร์มที่ใช้งาน และกำหนดระยะเวลาการดำเนินงาน โดยผู้จัดทำได้มีหลักการออกแบบระบบ คือ ให้ผู้ใช้งานเข้าใจง่าย และใช้งานได้สะดวก (User friendly)
- 3. **Development and programming**  
พัฒนาระบบพิมพ์หนังสือรับรองการเป็นนักศึกษา โดยใช้ภาษา PHP
- 4. **Testing**  
ทดสอบการใช้งานระบบ โดยให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทดลองใช้งานระบบ หาข้อบกพร่องของระบบ และแก้ไขปรับปรุงระบบ ทดสอบและทำซ้ำ ให้ระบบสามารถใช้งานได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ
- 5. **Deployment**  
ประเมินผลการใช้งาน โดยให้ผู้ใช้ประเมินข้อดี ข้อเสีย ของระบบ เพื่อนำข้อมูลมาพัฒนาระบบให้ดียิ่งขึ้น

### ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

บุคลากรงานบริการการศึกษา คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้เล็งเห็นถึงปัญหาและรับฟังความต้องการของนักศึกษา เกี่ยวกับการให้บริการด้านการขอหนังสือรับรองการเป็นนักศึกษา ทำให้ได้แนวคิดในการพัฒนาระบบเพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของนักศึกษา ให้ได้รับบริการรวดเร็วขึ้น อีกทั้ง ยังเป็นการพัฒนางานประจำของบุคลากรให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น รวมทั้งยังได้สารสนเทศที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาระบบการบริหารจัดการงานบริการการศึกษาของคณะฯ อีกด้วย

### ผลกระทบที่เป็นประโยชน์

1. ลดระยะเวลาการพิมพ์หนังสือรับรองการเป็นนักศึกษาให้แก่นักศึกษา และลดระยะเวลาการตรวจสอบข้อมูลนักศึกษา เนื่องจากดึงข้อมูลนักศึกษาจากฐานข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือ ทำให้การพิมพ์หนังสือรับรองมีความถูกต้อง แม่นยำ ครบถ้วน รวมทั้ง ทำให้นักศึกษาได้รับบริการที่รวดเร็วยิ่งขึ้น
2. เจ้าหน้าที่ในงานบริการการศึกษา คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่สามารถทำงานทดแทนกันได้ หากเกิดกรณีเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเกี่ยวกับกรพิมพ์หนังสือรับรองการเป็นนักศึกษาโดยตรง ไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ เช่น ลาป่วย ลาป่วย หรือลาออกจากงาน
3. มีฐานข้อมูลเพื่อเก็บข้อมูลการขอหนังสือรับรองการเป็นนักศึกษาของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ในการพัฒนาระบบการบริหารจัดการของงานบริการการศึกษาของคณะฯ ต่อไป

ก่อนปรับปรุง	STEP1	หลังปรับปรุง
นักศึกษายื่นคำขอ	1 นาที 1 นาที	นักศึกษายื่นคำขอ
เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบตรวจสอบข้อมูล	10 นาที 3 นาที	เจ้าหน้าที่ทุกคนสามารถจัดทำหนังสือรับรองได้
พิมพ์หนังสือรับรองผ่านโปรแกรม MS Word	5 นาที 2 นาที	พิมพ์หนังสือรับรองผ่านระบบ
เก็บข้อมูลในรูปแบบเอกสาร	STEP4	เก็บข้อมูลในรูปแบบฐานข้อมูล





- บริษัทชั้นนำในภูมิภาคอาเซียนที่ดำเนินธุรกิจมาตลอด 101 ปี
- ตามแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืน ภายใต้หลักบรรษัทภิบาลที่ดี ผ่านการเรียนรู้ ปรับตัว และพัฒนาองค์กรทุกด้าน ให้สามารถผ่านพ้นวิกฤตการณ์และความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ
- ได้รับการยอมรับในวงกว้าง และเป็นแบบอย่างให้กับองค์กรอื่น ๆ ทั้งในระดับประเทศและระดับโลก
- ได้รับการจัดอันดับเป็นที่ 1 ของโลก ในสาขาอุตสาหกรรมวัสดุก่อสร้าง (Building Materials and Fixtures) 2 ปีติดต่อกัน นับตั้งแต่ พ.ศ. 2554 และอยู่ในกลุ่มระดับสูงสุด (Gold Class) ต่อเนื่องเป็นปีที่ 5 นับตั้งแต่ พ.ศ. 2551



- เริ่มต้นจากพระบรมราชโองการในพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6
- เพื่อผลิตปูนซีเมนต์ วัสดุก่อสร้างที่สำคัญในการพัฒนาประเทศ
- ต่อมาได้พัฒนาตนเองอย่างไม่หยุดยั้งโดยสร้างสรรค์ นวัตกรรมทั้งด้านสินค้า บริการ กระบวนการทำงาน และรูปแบบธุรกิจ
- เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่ม และตอบสนองความต้องการของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่าย
- มุ่งสร้างความเจริญก้าวหน้าให้กับชุมชนที่เข้าไปดำเนินงาน
- ก้าวสู่การเป็นองค์กรต้นแบบ ด้านการพัฒนาอย่างยั่งยืนในอาเซียน ตลอดระยะเวลา 101 ปี
- ขยายกิจการอย่างต่อเนื่องและเจริญก้าวหน้ามาโดยลำดับ
- ปัจจุบันประกอบด้วยธุรกิจสำคัญ 3 กลุ่ม ได้แก่ เอสซีจี ซีเมนต์-ผลิตภัณฑ์ก่อสร้าง เอสซีจี เปเปอร์ และเอสซีจี เคมิคอลส์
- จำหน่ายในประเทศและส่งออกไปยังทุกภูมิภาคทั่วโลก
- ได้รับการรับรางวัลสำคัญๆ เช่น Deming Prize จากประเทศญี่ปุ่น รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA)



## อุดมการณ์เอสซีจี

### 1. ตั้งมั่นในความเป็นธรรม

ผู้ที่เกี่ยวข้องกับเอสซีจี ไม่ว่าจะเป็นผู้ใช้สินค้า ผู้ถือหุ้น หุ้นส่วนธุรกิจ ผู้ที่ดำเนินธุรกิจด้วย หรือพนักงาน จะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม ขณะประกอบธุรกิจ หรือทำงานร่วมกับเอสซีจี

### 2. มุ่งมั่นในความเป็นเลิศ

มุ่งกระทำการทุกอย่าง ด้วยความตั้งใจให้เกิดผลในทางที่ดีกว่าเสมอ โดยมุ่งมั่น ที่จะประกอบธุรกิจอย่างดีเยี่ยม เต็มความสามารถ ขณะเดียวกันก็พยายามหาแนวทางการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศอยู่ตลอดเวลา และอย่างต่อเนื่อง

### 3. เชื่อมมั่นในคุณค่าของคน

ให้ความสำคัญต่อคุณค่าของพนักงาน และถือว่าเขาเหล่านั้นคือสมบัติที่มีค่าที่สุด พยายามคัดสรรบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และมีคุณธรรมเข้ามาร่วมงาน ให้การฝึกฝน พัฒนา และดูแลอย่างดี ด้วยสวัสดิการและผลตอบแทนตามสมควร

### 4. ถู่มั่นในความรับผิดชอบต่อสังคม

ตั้งเจตนารมณ์ไว้ว่า จะดำเนินธุรกิจโดยคำนึงถึงหน้าที่ และความรับผิดชอบต่อสังคมที่พึงมีต่อประเทศชาติและสังคมส่วนรวมเป็นสำคัญ จะประพฤติดตนเป็นพลเมืองดี ทำประโยชน์ให้แก่สังคมและทุกชุมชนที่เอสซีจีดำเนินธุรกิจอยู่



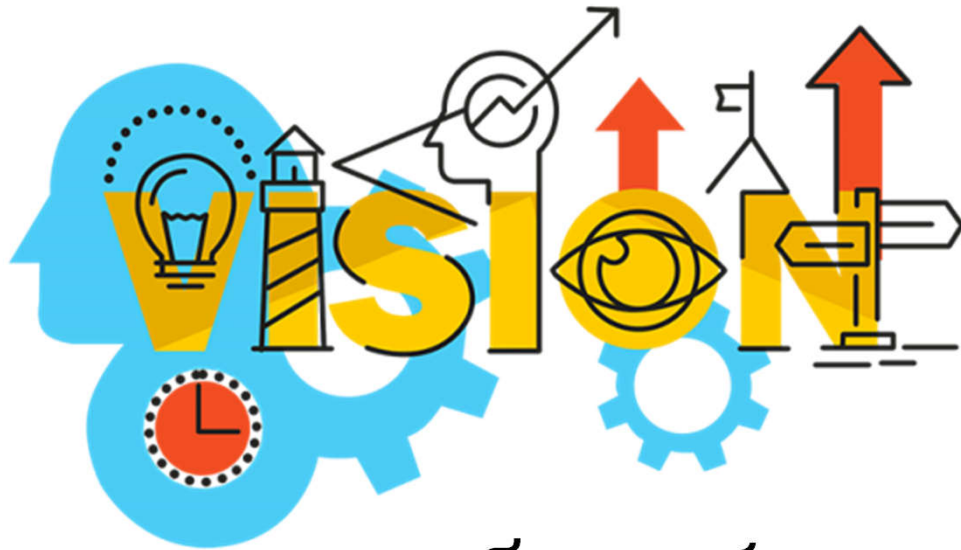
## แนวคิดในการจัดการความรู้

เอสซีจีเริ่มนำแนวทางการจัดการความรู้มาใช้ในการพัฒนาบุคลากร ได้แก่

- กระบวนการแบ่งปัน แลกเปลี่ยน
- จัดเก็บและเผยแพร่ความรู้
- มีการพัฒนาความรู้ในรูปแบบต่างๆ เช่น Soft learning, e-learning, Book briefing, Case study
- มีการจัดอบรม KM ให้พนักงานในหน่วยงาน
- จัดทำ Web board เพื่อส่งเสริมการแลกเปลี่ยนความรู้

เพื่อรองรับสถานการณ์การแข่งขันสูงทั้งในประเทศและต่างประเทศ ลูกคามีความต้องการที่หลากหลาย ซับซ้อน และเมื่อบุคลากรลาออก/เกษียณ หรือเปลี่ยนหน้าที่ก็มีผลกระทบต่องาน เพราะผู้ที่ลาออก/เกษียณ หรือเปลี่ยนหน้าที่นำความรู้ที่สะสมไว้ตลอดอายุการทำงานติดตัวไปด้วย ส่วนผู้ที่มารับหน้าที่ใหม่ก็ยังไม่มีความรู้เหล่านั้น กว่าจะมีความรู้ที่ใช้ในการปฏิบัติงานก็ต้องใช้เวลาเรียนรู้ ฝึกฝน เป็นเวลานาน ๆ นอกจากนั้น ความรู้เป็นสินทรัพย์ที่จับต้องไม่ได้ขององค์กร การที่บุคลากรลาออก/เกษียณไปพร้อมกับความรู้จึงถือเป็นการสูญเสียขององค์กรด้วย





## “เป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม”

การจัดการความรู้ถูกกำหนดให้เป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรในการดำเนินกิจกรรมไปสู่เป้าหมาย







## การจัดการความรู้ที่ดีต้องเริ่มต้นด้วย

- การค้นหา Knowledge Gap ในองค์กร ต้องรู้ว่าความรู้ที่บริษัทต้องการนั้นมีอะไรบ้าง จากนั้นก็วางแผนต่อไปว่าจะหาความรู้นั้นจากใคร ที่ไหนได้บ้าง หรือหากมีอยู่แล้ว ทำอย่างไรจึงจะแลกเปลี่ยนถ่ายทอดความรู้เหล่านั้นไปยังคนอื่นได้ซึ่งจะนำไปสู่การปรับปรุงผลงาน สร้างความรู้ใหม่
- มีการบันทึกความรู้ในตัวคนเอาไว้หากเป็นเรื่องในทางดีเก็บเป็น case study หากเรียนรู้จากความผิดพลาดเก็บเป็น lesson learned เพื่อไม่ให้ผิดพลาดเช่นเดิมอีก
- การพัฒนาในระยะแรกจึงต้องสร้างให้เกิดเป็น Knowledge based คือ ส่งเสริมให้คนในบริษัทต้องการเรียนรู้และสามารถเข้าไปเรียนรู้ ได้เร็ว ความรู้เหล่านี้จะถูกพัฒนาจนมี pattern ที่มีความลงตัวมากขึ้น
- ความรู้จะถูกแยกออกมาเป็นความรู้เพื่อการทำงานเฉพาะเรื่อง เป็นกระบวนการทำงานที่มีขั้นตอน ซึ่งได้จาก core process ของการทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งนั่นเอง เช่น การบริหารค่าจ้าง
- ความรู้อีกแนวหนึ่ง คือ case study และ lesson learned จำเป็นต้องเก็บรวบรวมเป็นชุดความรู้ให้คนในองค์กรได้เรียนรู้เพื่อสร้างความรู้ใหม่ มีการย่อยความรู้จากตำราโดยมอบหมายให้พนักงาน (กลุ่มละ 2-3 คน) ไปอ่านแล้วแลกเปลี่ยนมุมมอง ย่นย่อเป็น report สั้นๆ และเก็บบันทึกไว้ใน Knowledge based





## การบริหารการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ ดังนี้

1. การจัดการการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรม เช่น กำหนดให้ความรู้ เป็น Core competency ของพนักงานทุกคน ผู้บริหารเป็นตัวอย่างที่ดีในการเปลี่ยนแปลง สนับสนุนให้มีผู้ที่มีความสนใจเรื่องเดียวกันมารวมตัวกันเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้
2. การสื่อสาร ทำการสื่อสารผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น อีเมล เว็บไซต์ โปสเตอร์ สิ่งพิมพ์ภายใน SCG
3. กระบวนการและเครื่องมือ สร้างโอกาสและช่องทางที่หลากหลายเพื่อให้เกิดการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหลายๆ รูปแบบ เช่น ฐานความรู้ ชุมชนนักปฏิบัติ เทคนิคการเล่าเรื่อง Knowledge Mapping, Knowledge Forum, Yellow Pages, KM Web Portal ฯลฯ
4. การฝึกอบรมและการเรียนรู้ จัดอบรมให้พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับการจัดการความรู้ ทั้งด้านความหมาย ความสำคัญ ประโยชน์ การมีส่วนร่วม รวมทั้งเทคนิควิธีการใช้เครื่องมือ KM
5. การวัดผล วัดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของพนักงานโดยการสังเกต การพูดคุย การใช้แบบสอบถาม วัดประสิทธิภาพของสื่อต่าง ๆ ดูจากปฏิบัติการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่มีการสื่อสารถึงพนักงาน
6. การยกย่องชมเชยและให้รางวัล คณะทำงาน KM ต้องกำหนดหลักเกณฑ์การยกย่องชมเชยหรือให้รางวัลแก่พนักงาน เพื่อกระตุ้นให้พนักงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ด้านการจัดการความรู้ที่หน่วยงานจัดขึ้น



## การดำเนินกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ ในการจัดการความรู้

1. การสำรวจตัวเอง ให้พนักงานกรอกข้อมูลในแบบฟอร์มที่เป็นเอกสารหรือทางคอมพิวเตอร์ว่า “รู้” ว่าตัวเองรู้อะไร ไม่รู้อะไร และ “ไม่รู้” ว่าตัวเองรู้อะไร ไม่รู้อะไร เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการ ทำ Knowledge Mapping, Competency, Coaching , Counseling และการพัฒนาพนักงาน

2. Knowledge Mapping นำข้อมูลจากการสำรวจตัวเองมาทำตารางแสดงความสัมพันธ์กับความรู้ที่องค์กรต้องการ ทำให้ทราบว่าความรู้ที่องค์กรต้องการ นั้น มีอยู่ที่พนักงานคนใดบ้าง พนักงานแต่ละคนมีความรู้อะไรที่องค์กรต้องการ บ้าง องค์กร และพนักงานขาดความรู้อะไรบ้าง ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการ มอบหมายงานให้ตรงกับความรู้ความสามารถ ของพนักงาน แสวงหาความรู้ที่ ขาดโดยการซื้อเทคโนโลยี จ้างคนที่มี competency เหมาะสมกับงาน



3. เวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Learn and Share Forum) กำหนดเวลาที่แน่นอน เช่น ทุกเช้า วันจันทร์ใช้เวลาไม่เกิน 1.30 ชั่วโมง กำหนดเรื่องที่เล่า เช่น Book Briefing, ประสบการณ์ การไปดูงาน มีการบันทึกในสื่อที่เผยแพร่ง่าย เป็นการถ่าย ทอด tacit knowledge จากคน สู่คน จากคน สู่สื่อที่เผยแพร่ต่อได้ง่าย มีผลในการกระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ใน องค์กร

4. Book Briefing คัดเลือกหนังสือที่น่าสนใจ แล้วแบ่งออกเป็นหมวดหมู่เช่น หมวด Innovation หมวด Marketing หมวด HRM เป็นต้น

5. ระบบให้การปรึกษา ผู้ที่มีข้อสงสัยในการทำงานสามารถ Post คำถามไว้ในระบบ ผู้เชี่ยวชาญในแต่ละหมวดหมู่จะได้รับอีเมล แจ้งให้เข้ามาตอบ

6. KM Web Portal ประกอบด้วยหลายระบบดังนี้ ระบบบริหารผู้ใช้เช่น การลงทะเบียน การเก็บข้อมูลของผู้ใช้, ระบบจัดการเนื้อหาความรู้ ได้แก่ การสร้าง การจัดเก็บ การค้นหา และการนำไปใช้งาน ระบบจัดการการเรียนรู้ ได้แก่ การจัดผู้เรียน การจัดวิชาเรียน การประเมินผล การติดต่อปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนด้วยกัน หรือระหว่างผู้เรียนกับผู้สอน

7.ระบบและโครงการอื่นๆ เช่น “ระบบพี่เลี้ยง” (Mentoring System) โครงการ “ถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์จากพนักงานที่ใกล้ จะเกษียณ” ทำกิจกรรม “ทบทวนการกระทำหลังเสร็จสิ้นภารกิจ” (After Action Review) ให้บริการ “บันทึกและจัดเก็บความรู้” ด้วย เทคโนโลยีมัลติมีเดีย



## ผลผลิตและผลลัพธ์

การจัดการความรู้ของ SCG กล่าวได้ว่า ประสบความสำเร็จดีมาก ได้รับรางวัล Thailand ICT Excellence Award 2008 ประเภท เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารดีเด่นแห่งปี สาขา Knowledge Management และได้รับเลือกให้เป็นองค์กรส่งเสริมการจัดการความรู้ (KM) ที่มีระบบการบริหารจัดการ เทคโนโลยีสารสนเทศที่เป็นเลิศ รวมทั้งมีการถ่ายทอดวิธีการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ และการ สื่อสารดีเด่น ในงานประกาศผลรางวัล Thailand ICT Excellence Awards 2008

## ปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมให้เอสซีจีสามารถทำการจัดการความรู้ได้สำเร็จ

- 1) การจัดการความรู้เป็นส่วนหนึ่งของนโยบายขององค์กร และเป็นไปในทิศทางเดียวกับกลยุทธ์ขององค์กร
- 2) วัฒนธรรมขององค์กรสนับสนุนให้เกิดการแบ่งปันความรู้ผู้บริหารเป็นตัวอย่างและให้การสนับสนุน
- 3) การจัดการความรู้เป็นส่วนหนึ่งของงานประจำไม่ใช่ภาระงานที่เพิ่มขึ้น
- 4) ระบบเทคโนโลยีเป็นระบบเดียวทั้งองค์กร ทำให้สะดวกในการสืบค้นข้อมูล
- 5) มีระบบการให้รางวัลและการยกย่องในรูปแบบต่าง ๆ ที่กระตุ้นให้คนสนใจที่จะแบ่งปันความรู้



## ผลผลิตของการจัดการความรู้

- 1) สร้างบรรยากาศที่ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
- 2) มีอุปกรณ์เครื่องมือที่จำเป็น เช่น ระบบสารสนเทศ
- 3) การจัดเก็บองค์ความรู้ที่รวบรวมมาจากพนักงานอย่างเป็นระบบ
- 4) มีการจัดทำฐานข้อมูลที่เข้าถึงได้สะดวกและรวดเร็ว จากการสำรวจพบว่า พนักงานเอสซีจีส่วนใหญ่เข้าถึง เว็บไซต์ และมีการนำไปใช้ประโยชน์ถึง 80 %

## ผลลัพธ์ของการจัดการความรู้

- 1) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสูงขึ้น
- 2) ข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานต่ำลง
- 3) พนักงานใหม่ต้องเข้าไปเรียนรู้งานในหน้าที่ของตนใน KM Center ก่อน ทำให้การสอนงานง่ายรวดเร็วและได้ผลดี พนักงานที่เริ่มงานใหม่ไม่ต้องเริ่มจากศูนย์





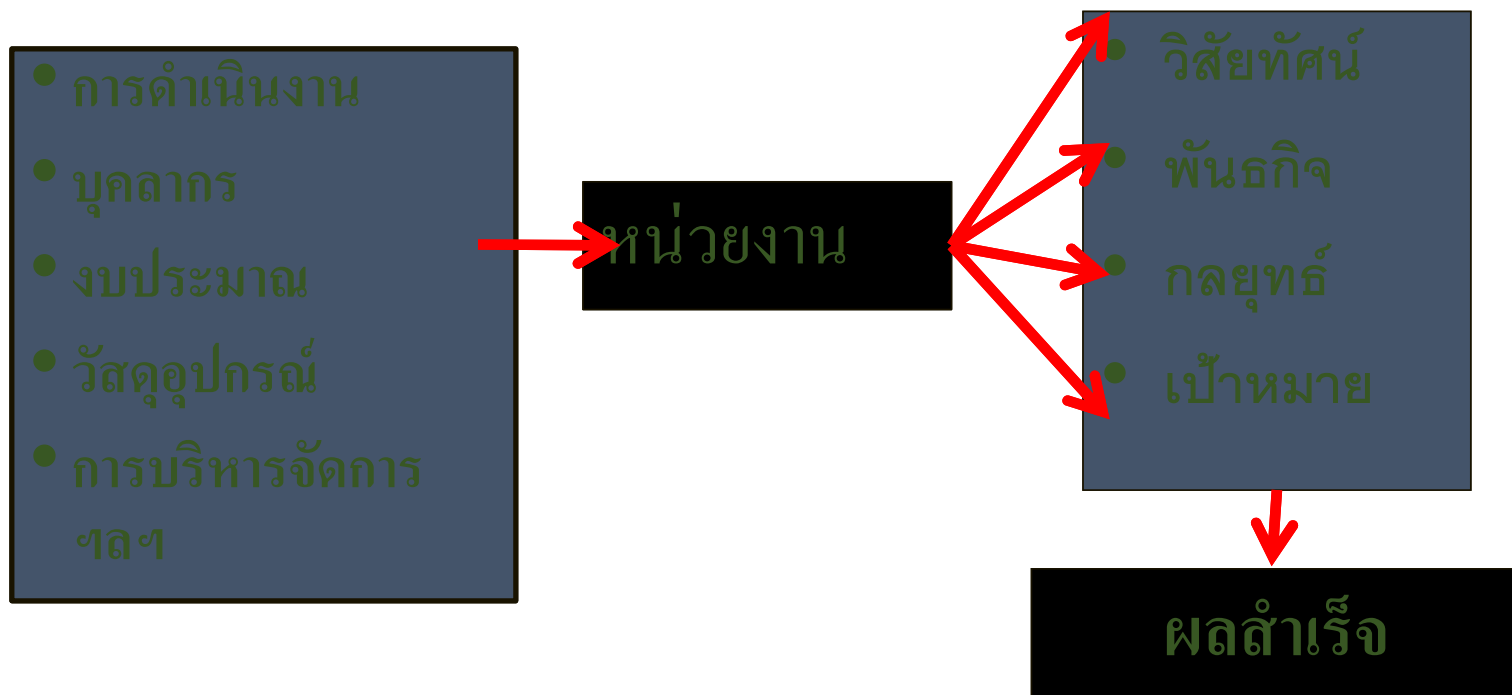


# ความรู้ อาจ จะ แพง

Font : THChakrapetch

Knowledge is less expensive than Ignorance.

แต่ ความไม่รู้ แพงกว่า



# ประโยชน์ของการจัดการความรู้

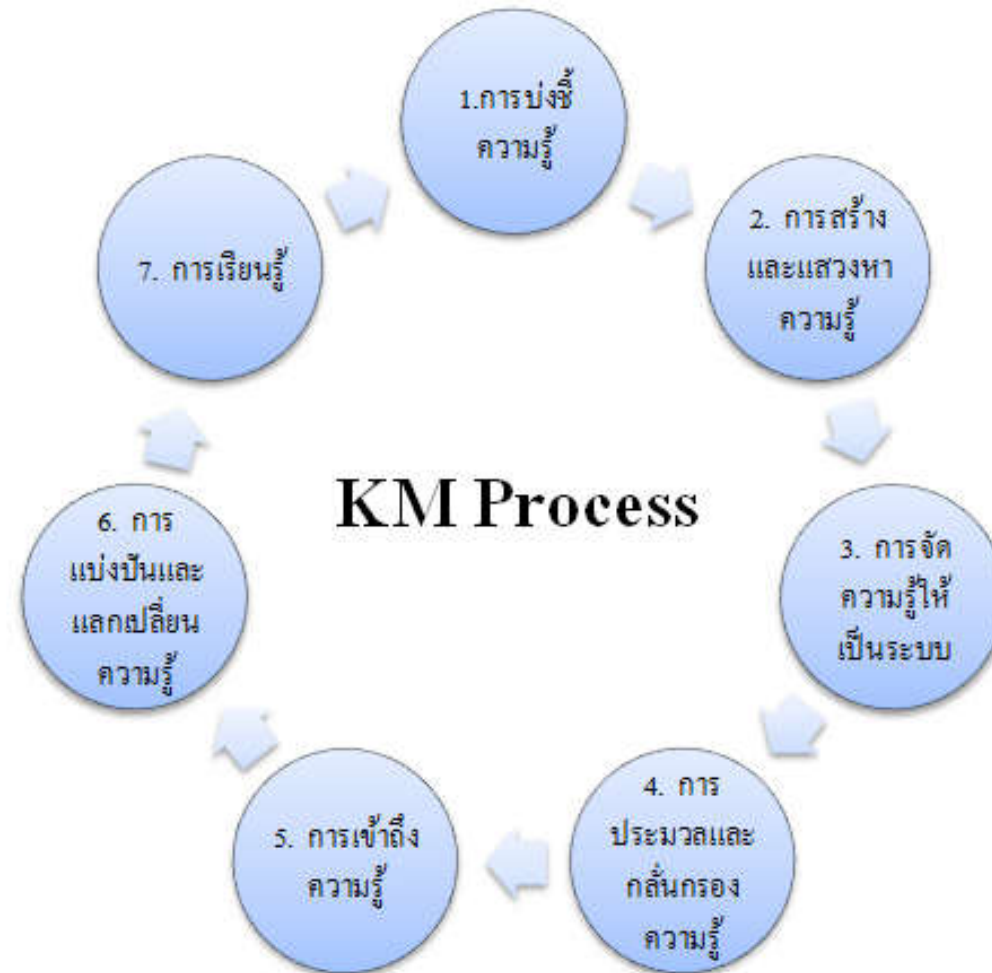
## การจัดการความรู้ที่ดีจะช่วยให้องค์กร

- สร้างนวัตกรรม โดยการส่งเสริมให้แสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่
- เพิ่มคุณภาพการบริการลูกค้า โดยการลดเวลาการตอบกลับ
- ลดอัตราการลาออก โดยการให้ความสำคัญกับความรู้ของพนักงานและให้ค่าตอบแทนและรางวัลที่เหมาะสม
- ลดเวลาการบริการและลดค่าใช้จ่าย โดยกำจัดกระบวนการที่ไม่สร้างคุณค่าให้กับงาน
- ปรับปรุงประสิทธิภาพ และเพิ่มผลผลิต ให้กับทุกภาคส่วนขององค์กร

## เคยหรือไม่ ?

- บุคลากรเกษียณ / ย้าย / ลาออก คนที่มาทำหน้าที่แทน ทำงานต่อไม่ได้ ต้องเริ่มลองผิดลองถูกใหม่ทั้งหมด
- มีปัญหาในการทำงาน ไม่ทราบว่าจะไปถามใคร ใครเก่งในเรื่องนั้น-อยู่ที่ไหน
- ในช่วงเวลาที่มีผู้ขอรับบริการเยอะ อยากให้มีคนจากช่องอื่นมาช่วยงาน แต่ไม่มีเวลาอธิบาย จึงไม่มั่นใจว่ามีข้อผิดพลาดหรือไม่
- ในการค้นหาข้อมูลขององค์กร ซึ่งส่วนใหญ่หาไม่ค่อยพบ หรือถ้าพบข้อมูลก็ไม่ทันสมัย ไม่สมบูรณ์ หรือไม่ตรงตามที่ต้องการ
- ทำงานชิ้นเดิม เจอปัญหาเดิม ซ้ำแล้วซ้ำอีก

# What is Knowledge Management?



# Explicit Knowledge

จรรยาบรรณที่ไม่ได้

จรรยาบรรณที่ได้

แต่ไม่จรรยาบรรณ

จรรยาบรรณ

จรรยาบรรณที่ได้

แต่ยังไม่ถูกนำมา

มาบันทึก

# Tacit Knowledge

เมื่อนำมาเทียบกันจะพบว่า  
ส่วนที่อยู่ใต้น้ำ

- มีปริมาณมากกว่าส่วนที่พื้่นน้ำ
- การเข้าใจความแตกต่างระหว่างความรู้ทั้งสองประเภท จะทำให้เข้าใจความหมายของคำว่า จัดการ ได้ชัดเจนยิ่งขึ้น



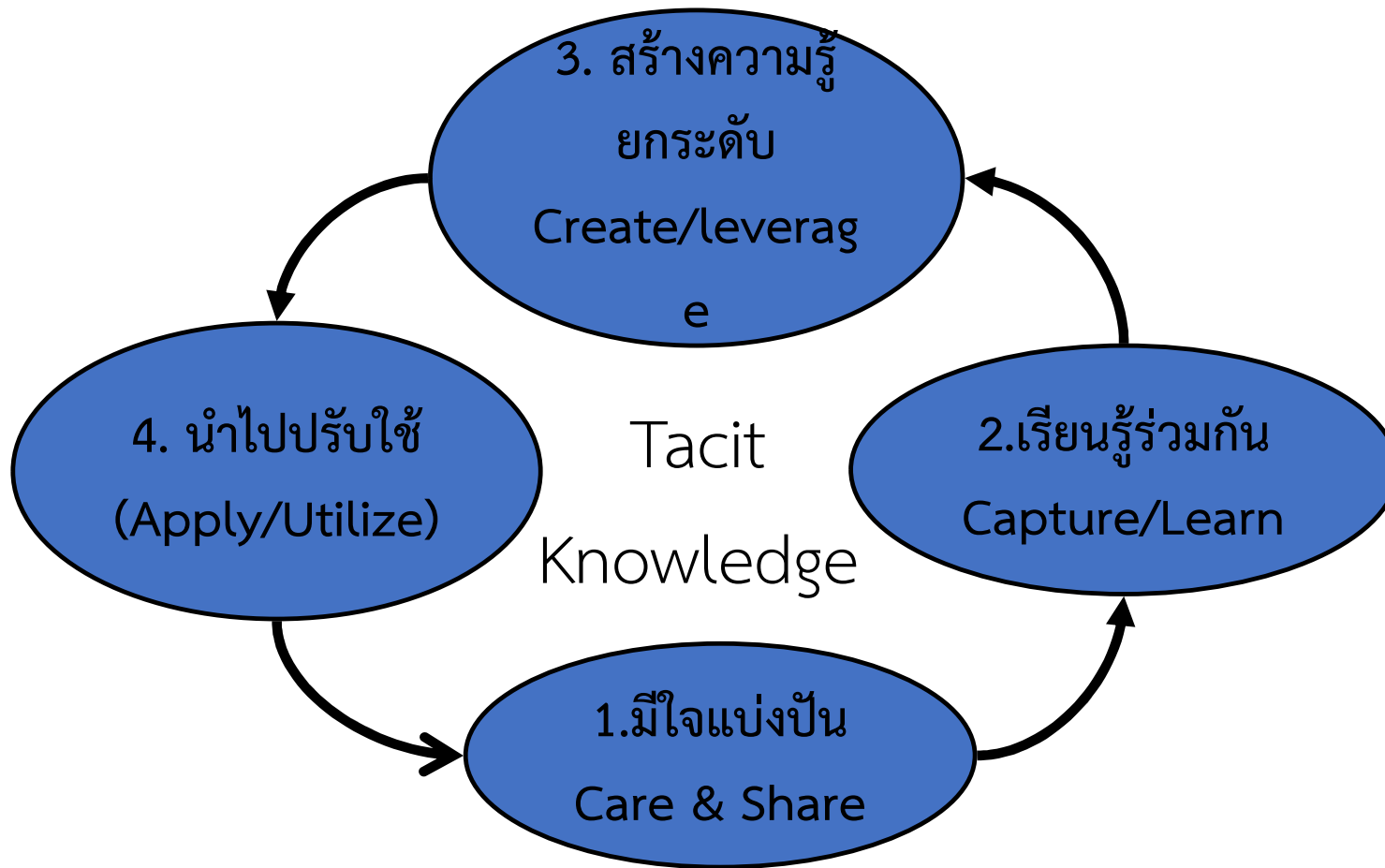


ขั้นตอนการจัดการความรู้ชัดเจน



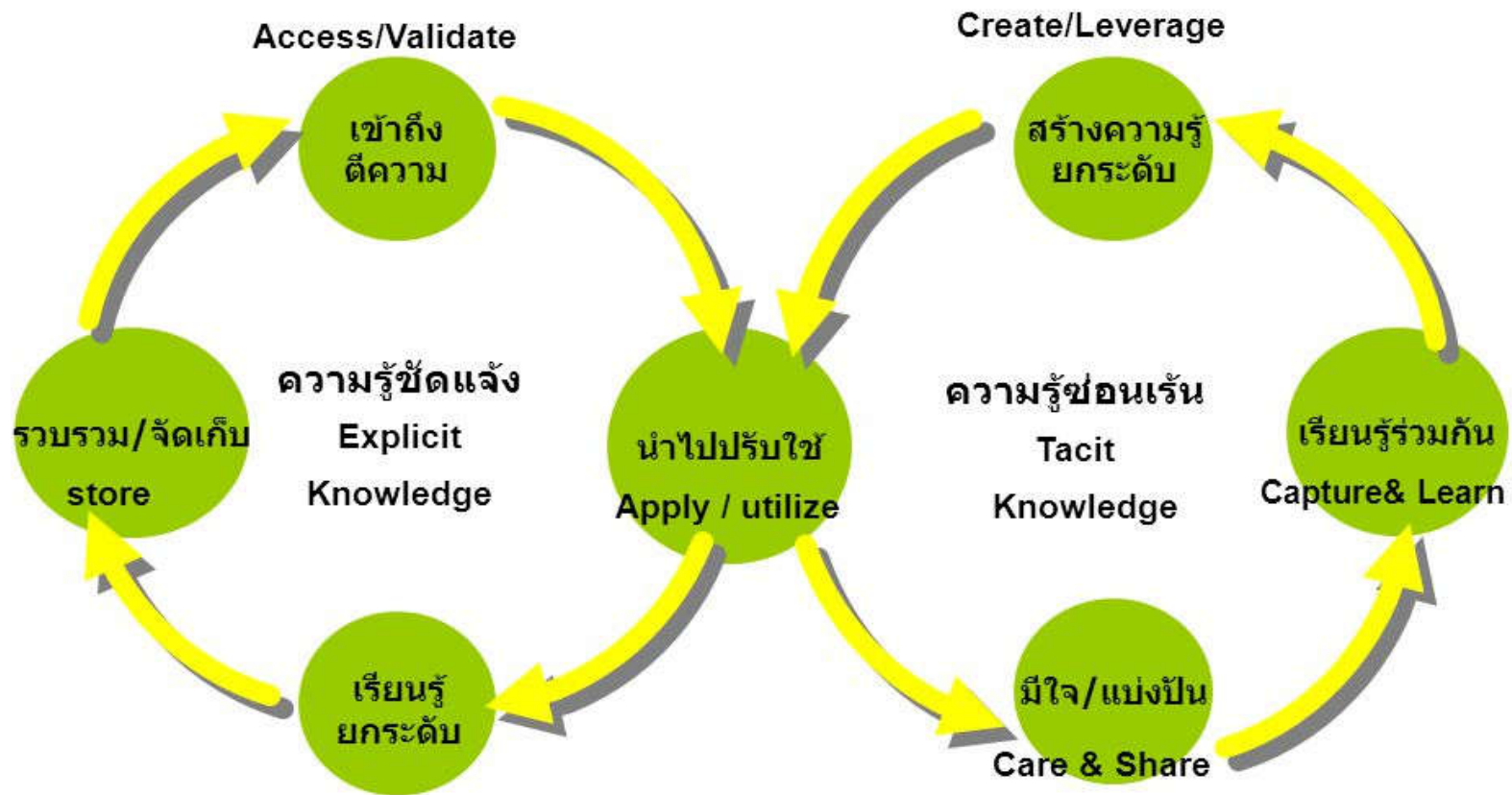
การจัดการความรู้ฝังลึก จัดการ ได้ไม่ง่าย เมื่อเทียบกับการจัดการความรู้ชัดแจ้งเนื่องจากความรู้ฝังลึกเป็นความรู้ที่มีชีวิตจิตใจ ไม่สามารถบังคับใครหรือ ฝืนใจ ให้เขาถ่ายทอดความรู้ต่างๆ ออกมาได้

บางท่านอาจจะ Early Retired ทำให้ความรู้เหล่านั้นสูญหายไปอย่างน่าเสียดาย



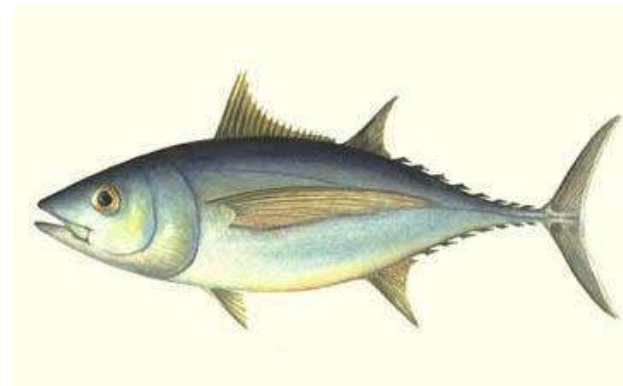
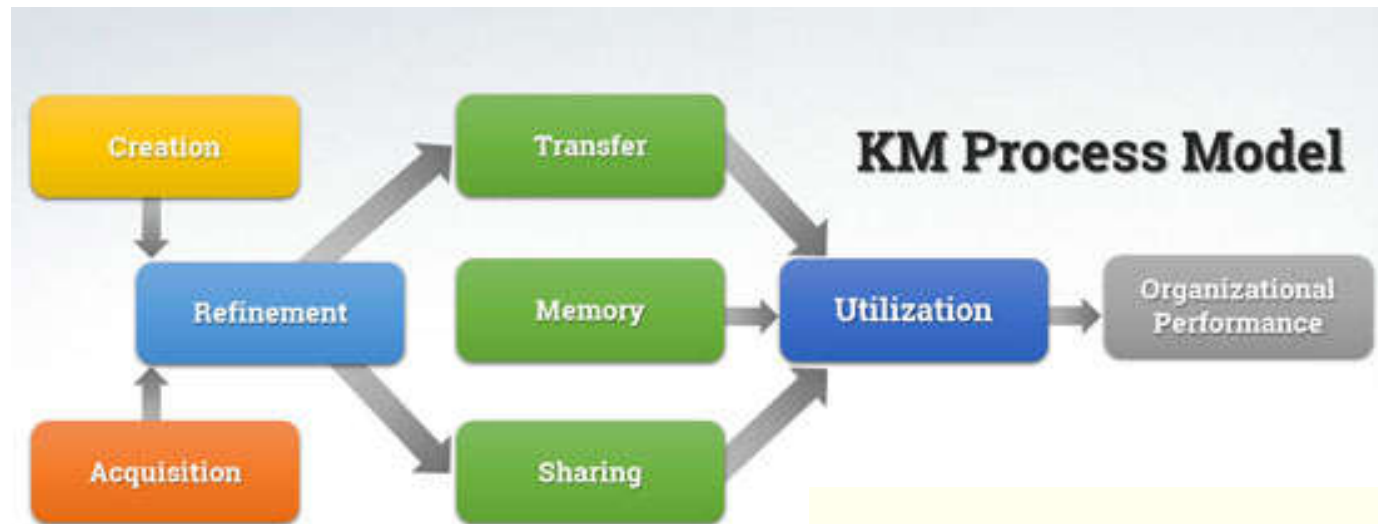
ขั้นตอนการจัดการความรู้ฝังลึก

# สรุปแนวคิด "การจัดการ" ความรู้



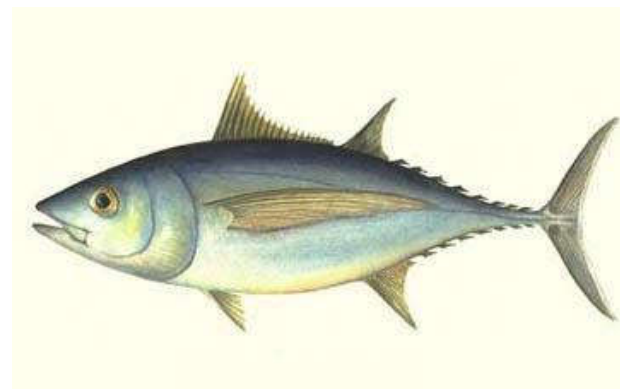
วงจร 2 วงหมุนไปด้วยกัน เป็นการจัดการความรู้ไม่รู้จบ  
 (∞ Infinity KM)

# KM ไทย กับ KM เทศ



โมเดลปลาทุ ของ ก.พ.ร.  
หรือ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

เพื่อที่จะทำให้ KM นั้นเป็นเรื่องที่เข้าใจง่าย และ  
สามารถสื่อสารได้ทุกภาคส่วนของสังคมไทย ขอใช้  
แบบจำลองที่เรียกว่า โมเดลปลาทุ โดยที่ได้อุปมาว่า KM  
นั้นเป็นปลาทุหนึ่งตัว



## ขั้นตอนการจัดการความรู้

1. การบ่งชี้ความรู้

2. การสร้างและแสวงหาความรู้

3. การจัดความรู้ให้เป็นระบบ

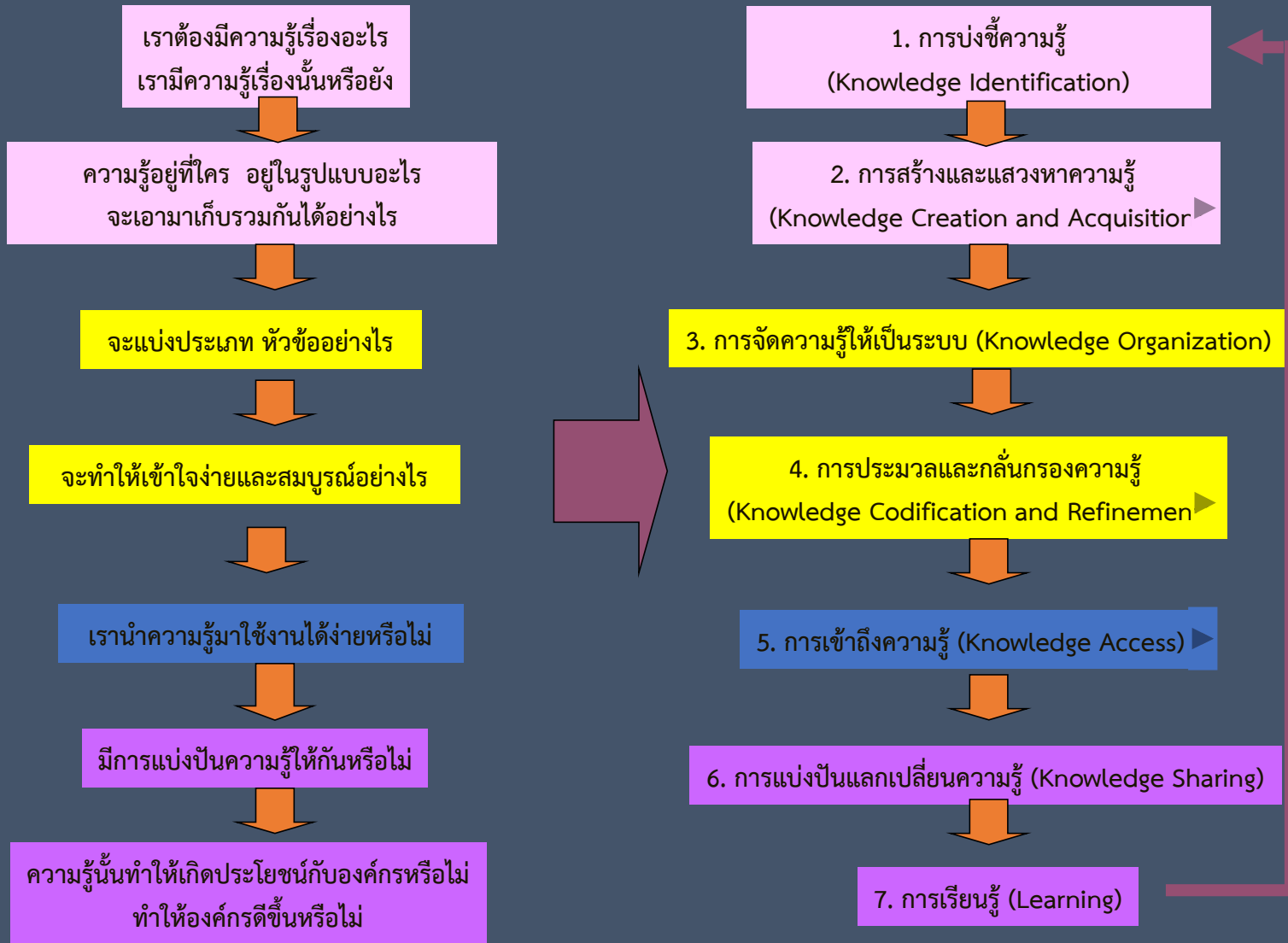
4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้

5. การเข้าถึงความรู้

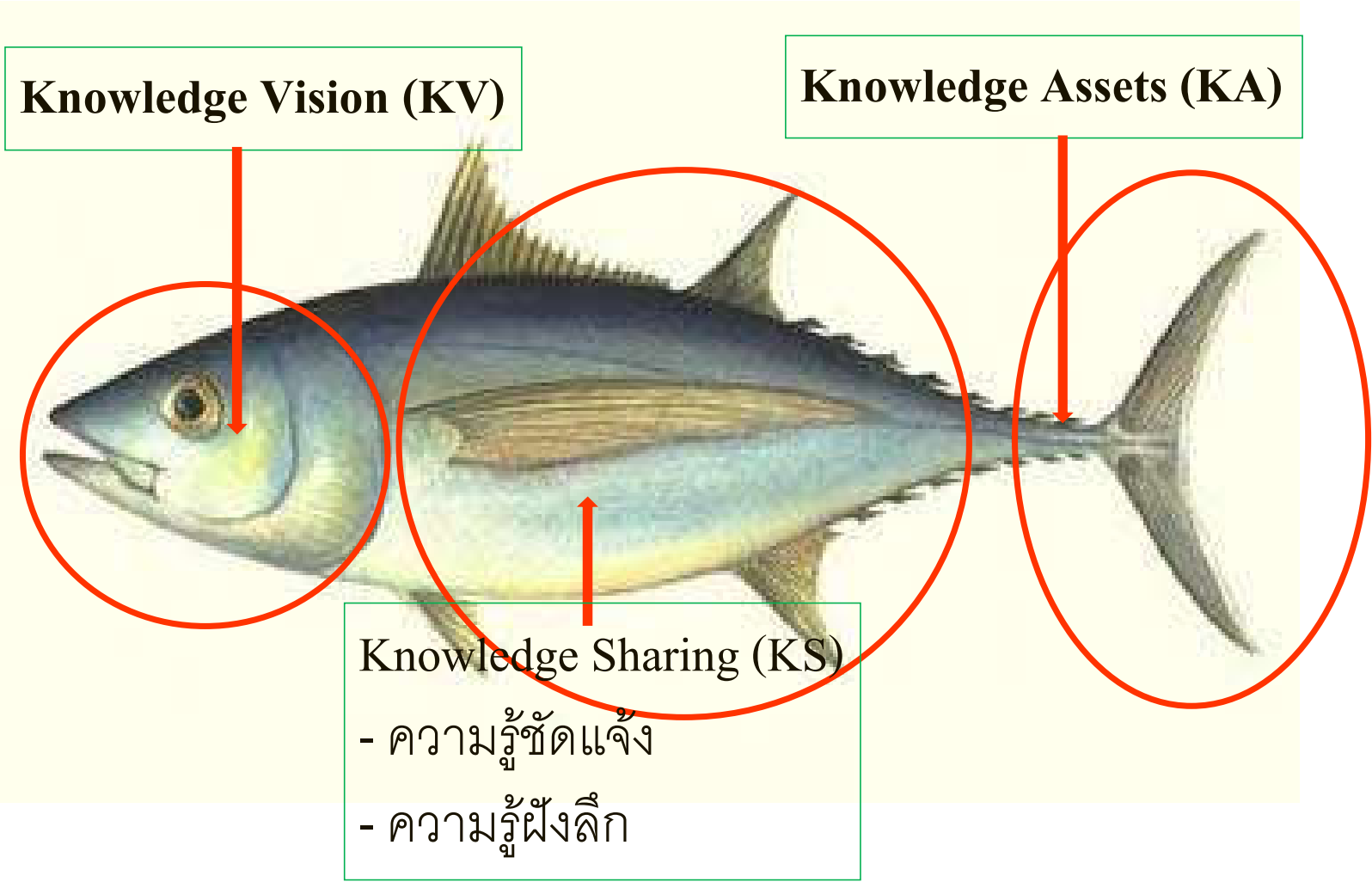
6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้

7. การเรียนรู้ (ของบุคลากรในหน่วยงาน)

# กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process)

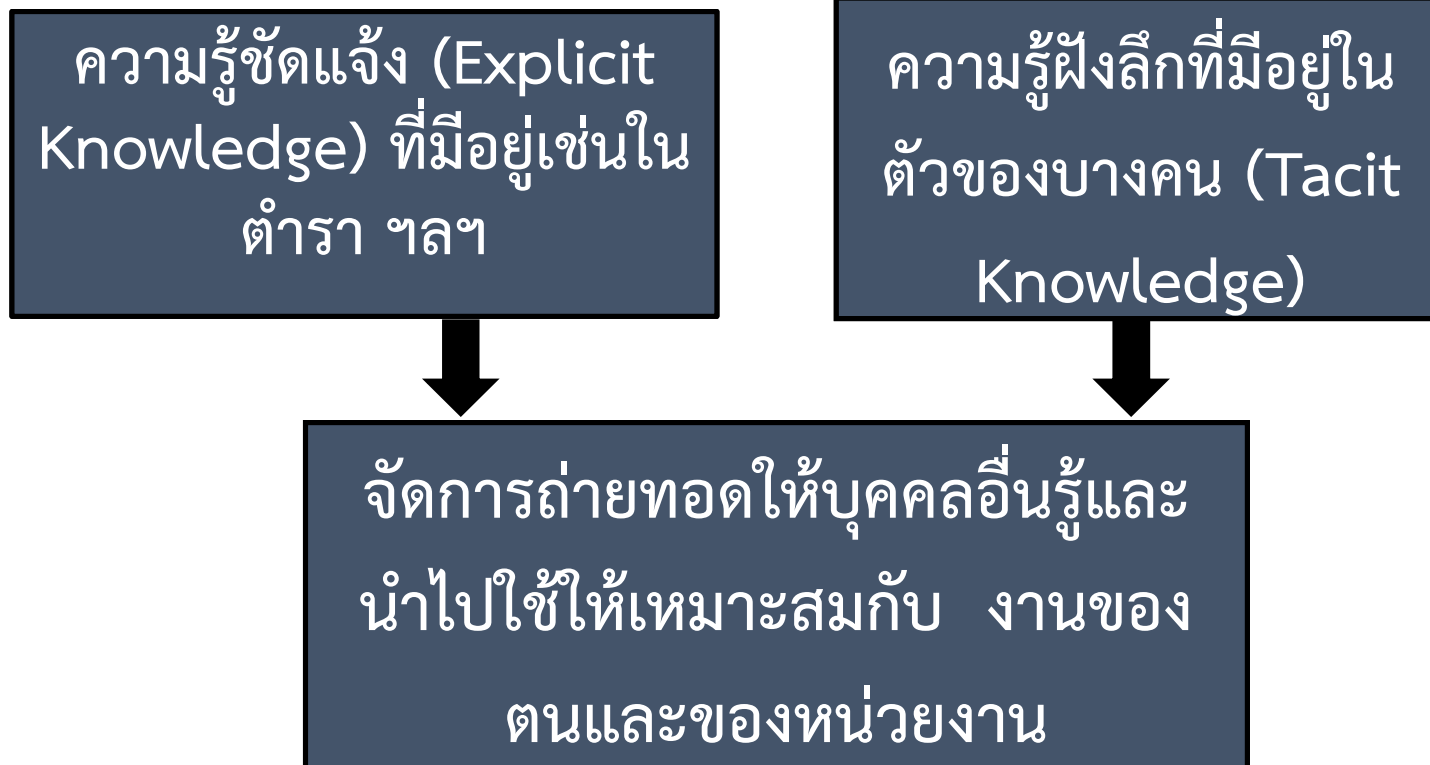


# KM โมเดลปลาทู





# วิธีการจัดการความรู้



## Tools:

- จัดประชุม อบรม สัมมนา
- จัดให้มีการศึกษาดูงาน หรือศึกษาจาก Best Practice
- แลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน(เปิดใจ รับฟัง เคารพความคิดเห็น)  
ระหว่าง
  - บุคคลในหน่วยงาน (เช่น มุมกาแฟ/มุมพบปะพูดคุย)
  - บุคคลนอกหน่วยงาน (เช่น เชิญมาเล่าเรื่องสู่กันฟัง)

- จัดให้มีมุมหนังสือ/ห้องอ่านหนังสือเอกสารสิ่งพิมพ์/สื่อรูปแบบอื่น เช่น VCD/Internet
- สนับสนุนให้มีชุมชนเสมือน โดยจัดให้มีพื้นที่เสมือน (Virtual Space) เป็นเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับคนอื่นผ่านทาง internet เช่น Website ที่ชื่อ Gotoknow.org
- ปัจจุบันคือ กลุ่มไลน์ และกลุ่มเฟซบุ๊ก FB PAGE ต่างๆ
- ต้องติดต่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับบุคคลอื่นได้

# ตัวอย่างกิจกรรมการจัดการความรู้

การจัดการความรู้(KM) บุคลากรสายสนับสนุน

วัตถุประสงค์ในการจัดการความรู้ เพื่อรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคล หรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ และสรุปประเด็นสำคัญ เพื่อให้ได้หัวข้อที่จะนำไปทำแผนต่อไป

1. เรื่องคู่มือการปฏิบัติงาน ซึ่งมาจากการระดมความคิดเรื่อง
  - คู่มือการปฏิบัติงาน
  - การสรุปโครงการอาจารย์หลากหลายรูปแบบ
  - การขออนุมัติเบิกจ่ายของการดำเนินโครงการไม่เป็นไปตามขั้นตอน
  - เอกสารเบิกค่าสอนและอื่น ๆ ตีกลับ

## ตัวอย่างกิจกรรมการจัดการความรู้

การจัดการความรู้(KM) บุคลากรสายสนับสนุน

2. เรื่องการให้บริการและการจัดทำ Flow Chart ซึ่ง  
มาจากการระดมความคิดเรื่อง

- การให้บริการด้านเทคนิคแก่อาจารย์
- การให้บริการด้านธุรการแก่อาจารย์
- การส่งงานไม่ตรงเวลา
- การไม่ได้รับเอกสารของอาจารย์

## ตัวอย่างกิจกรรมการจัดการความรู้

การจัดการความรู้ (KM) บุคลากรสายสนับสนุน

3. การอบรมเพิ่มศักยภาพเจ้าหน้าที่

4. การใช้วัสดุสำนักงาน (จัดทำบัญชีควบคุม)

5. การจัดระเบียบเอกสารในสำนักงาน

# ตัวอย่างกิจกรรมการจัดการความรู้

การจัดการความรู้(KM) บุคลากรสายสนับสนุน **กลุ่มแม่บ้าน มีดังนี้**

1. เรื่องห้องเรียน ซึ่งมาจากการระดมความคิดเรื่อง

- ห้องเรียนสกปรก ไม่ปิดโปรเจ็คเตอร์ ไฟฟ้า ในห้องเรียน
- ใส่รองเท้าเข้าในห้องเรียน
- ห้องเรียน 4550 ชอบทิ้งขยะลงหน้าต่าง
- แนวทางปฏิบัติให้นักศึกษาเพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในห้องเรียน
- ขอความร่วมมืออาจารย์ กล่าวตักเตือนนักศึกษา

2. ความสะอาดของห้องน้ำ ซึ่งมาจากการระดมความคิดเรื่อง

- ห้องน้ำมีกลิ่นขึ้นมาจากท่อระบายน้ำ (ชั้น 2)
- สันบูหรี ขยะ ไม่ทิ้งลงถังขยะในห้องน้ำ
- นักศึกษาทิ้งขยะในห้องน้ำ
- ทำความสะอาดห้องน้ำและฉีดสเปรย์ดับกลิ่น

## ตัวอย่างกิจกรรมการจัดการความรู้

การจัดการความรู้(KM) บุคลากรสายสนับสนุน **กลุ่มแม่บ้าน มีดังนี้**

3. การสับเปลี่ยนการทำงาน

4. อาคารสถานที่ ซึ่งมาจากการระดมความคิดเรื่อง

สนามเขียวขจี

การตัดหญ้าบริเวณรอบอาคาร 50 ปี

การปรับปรุงภูมิทัศน์

5. ห้องพักอาจารย์

- ห้องพักอาจารย์ชั้น 6 สกปรก มีเศษขยะ เศษอาหาร



## คำถาม การจัดการความรู้

○ท่านมีความถนัดเรื่องอะไร

○ท่านมีความสนใจเรื่องอะไร

○การปฏิบัติงานของท่านมีปัญหาใดหรือไม่ อย่างไร

○ท่านอยากแก้ไขด้วยกระบวนการ KM อย่างไร

ตัวอย่างเครื่องมือ

“การจัดการความรู้”



# After Action Review

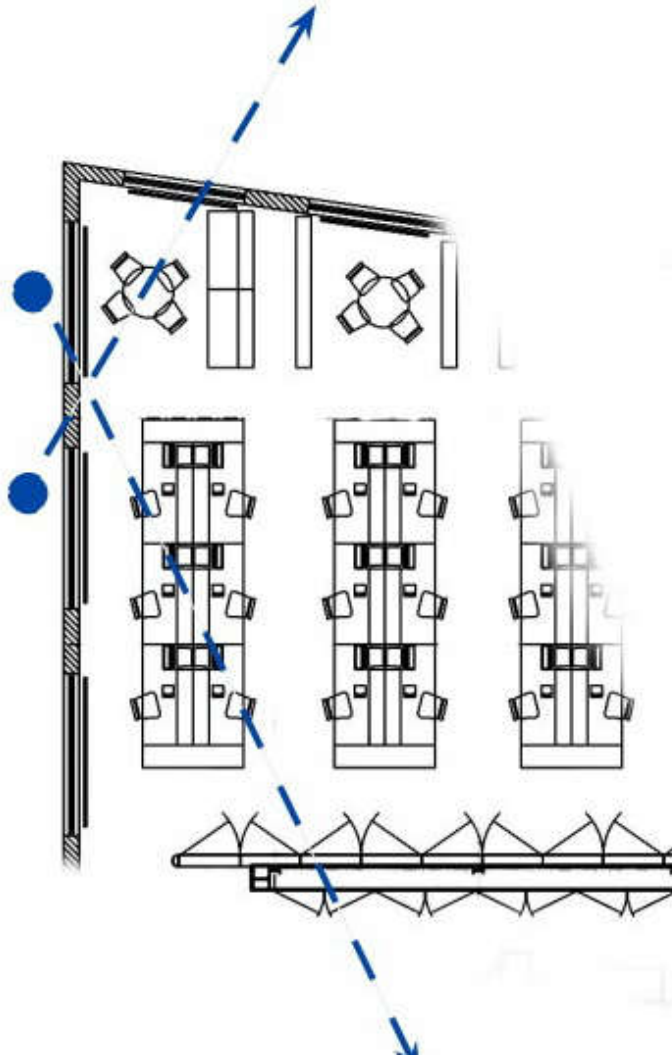
- an approach that seeks to evaluate what has been going well, what hasn't been going so well and what should be improved in a project or task, in a network or community.

# Workplace Design

- The dynamic alignment of an organization's work patterns with the work environment to enable peak performance and reduce costs.
- The main function of the workplace is shifting toward intense interaction.
- Space is being optimized for all types of collaboration
  - large formal meetings to chance interaction
- For quick transitions from one mode of working (collaborative) to another (heads-down), “thinking spaces” are needed for periods of concentration.

*Journal of Corporate Real Estate, Vol. 7 No. 3, 2005*

# Workspace Design



# Workspace Design

**Designing workstations so that people:**

- Providing easily-accessible--but not too public--- areas where people can have casual meetings ('clubs').
- Making 'magnet places' attractive and provide facilities to stimulate and encourage conversation.

# Focused Groups

- facilitated group discussions during which questions aimed at focusing the discussion on specific issues are asked



# Interviews and Observations

- seek to uncover aspects about a project/initiative by asking a series of questions to people who are involved with it





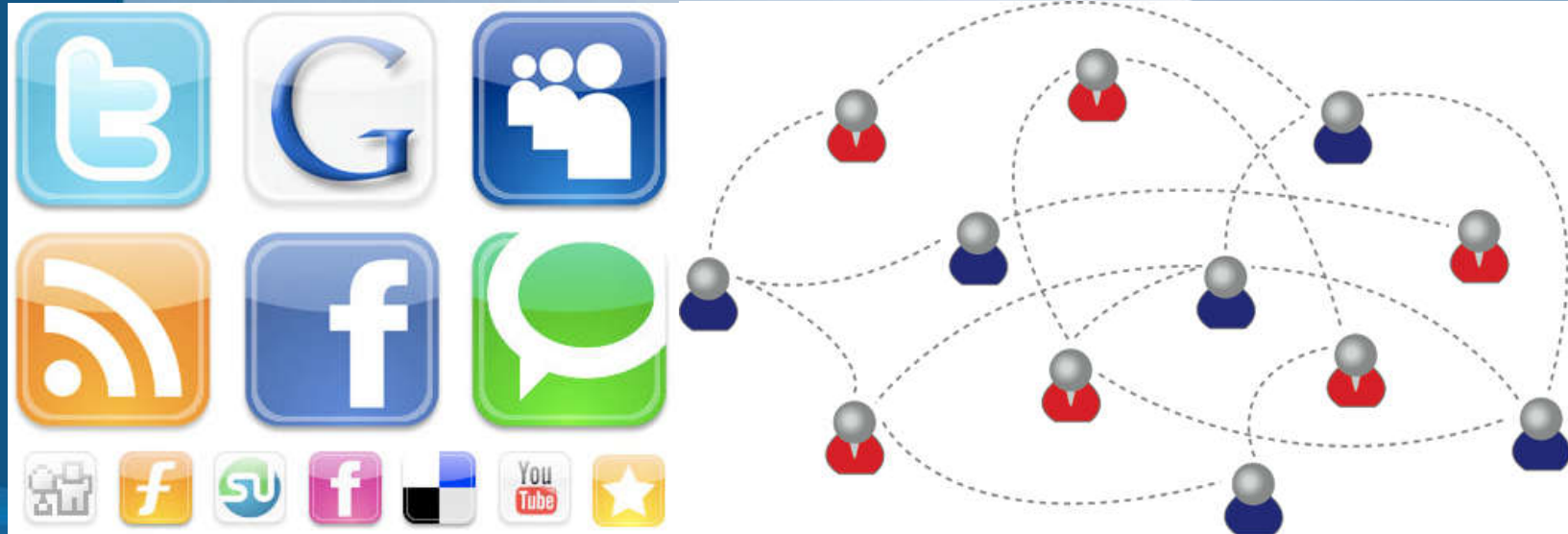
# Questionnaires, Surveys and Checklists

- useful for gathering numerical data by collecting answers to questions



# Social Network Analysis

- identifies the connections and connectedness among people within an organization



# Storytelling



# Communities of Practice (CoP)

- Community of Practice (CoP) is “groups of people who share a concern, a set of problems, or a passion about a topic, and who deepen their knowledge and expertise in this area by interacting on an ongoing basis” (Wenger, 2002)

# Mentoring



Well Done

MENTORING



Support



A Helping Hand

Listening



Time



# IT / Technologies

- E-mail
- Internet
- Intranet
- Social Media
- Application
- Smart phone



## **How can knowledge sharing be successfully in an organization Monitoring / evaluating by tools and techniques**

- **After Action Review**
- **Anecdotal Information**
- **Appreciative Inquiry**
- **Desk Reviews**
- **Focus Groups**
- **Interviews and Observations**
- **Log File Analysis**
- **Questionnaires, Surveys and Checklists**
- **Social Network Analysis**
- **Storytelling**
- **Case Studies**
- **SWOT Analysis**
- **Foresight and Hindsight**
- **Codifying Knowledge**
- **Yellow Pages**
- **Wikis**
- **Communities of Practice (CoP)**
- **Mentoring**
- **Workspace Design**

# References

## Acknowledge for the presentations

- ก.พ.ร. หรือ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
- การจัดการความรู้ - มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
- สำนักส่งเสริมการจัดการความรู้ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวน  
ดุสิต



Thank you