

แนวปฏิบัติที่ดีด้านปฏิรูป: วิธีที่ 5 พลิก เปลี่ยน ปรับ รับการเปลี่ยนแปลง

แนวปฏิบัติที่ดี เรื่อง: ระบบธนาคารความรู้ประจำศูนย์บริการวิชาการ “ไบลาน อิเล็กทรอนิกส์”

คณะผู้จัดทำ: ผู้อำนวยการศูนย์บริการวิชาการ

หัวหน้าฝ่ายห้องสมุด

พระกิตติพล ญานพโล

พระจรศักดิ์ ขจรสกุโก

นายอรรถพร ตาคนานันท์

นายศรัณย์ ท้าวมิตร

หน่วยงาน/ส่วนงาน: ศูนย์บริการวิชาการ

1. ประวัติหน่วยงาน/ส่วนงาน

มหาวิทยาลัยได้ออกประกาศเรื่อง การแบ่งส่วนงานระดับต่ำกว่ากองและกำหนดอำนาจหน้าที่ของส่วนงาน พ.ศ. ๒๕๖๔ มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ ๒ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยได้แบ่งส่วนงาน งานย่อยภายในศูนย์บริการวิชาการดังนี้

งานบริหารทั่วไป มีหน้าที่และอำนาจดำเนินการเกี่ยวกับการประสานงานเพื่อจัดทำแผนปฏิบัติงาน การเสนอขอของงบประมาณของกอง การดำเนินการเกี่ยวกับงานสารบรรณและธุรการทั่วไป งานพัสดุ ครุภัณฑ์วัสดุอุปกรณ์ การเบิกจ่ายงบประมาณของกอง ตลอดจนปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของส่วนงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

ฝ่ายทะเบียนและวัดผล มีหน้าที่และอำนาจดำเนินการเกี่ยวกับทะเบียนและการวัดผลของมหาวิทยาลัย ตลอดจนปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของส่วนงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

ฝ่ายบริการสังคม มีหน้าที่และอำนาจดำเนินการเกี่ยวกับการบริการสังคม การจัดกิจกรรมเพื่อสังคม การช่วยเหลือและให้โอกาสทางการศึกษาแก่ผู้ด้อยโอกาส การส่งเสริมการน้อมนำหลักศาสนาไปใช้ในชีวิตประจำวัน งานชุมชนสัมพันธ์ ตลอดจนปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของส่วนงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

ฝ่ายเผยแผ่พระพุทธศาสนาและส่งเสริมการสอนศีลธรรม มีหน้าที่และอำนาจดำเนินการเกี่ยวกับการส่งเสริมการเผยแผ่พระพุทธศาสนาในประเทศ ส่งเสริมโครงการพระสอนศีลธรรม ส่งเสริมการอบรมวิปัสสนากรรมฐาน บุคลภายนอก สาธุชนที่มีความสนใจที่มีได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของส่วนงานใดโดยเฉพาะ ตลอดจนปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของส่วนงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

ฝ่ายห้องสมุด มีหน้าที่และอำนาจดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารและพัฒนาห้องสมุดของมหาวิทยาลัย ตลอดจนปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของส่วนงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

2. ที่มาและความสำคัญ

ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยได้มอบหมายให้ทุกส่วนงานในสังกัดศูนย์บริการวิชาการดำเนินการจัดการความรู้ อย่างสม่ำเสมอ ซึ่งแต่ละส่วนงานมีภาระหน้าที่ในการปฏิบัติงาน และการให้บริการแก่นักศึกษา คณาจารย์ บุคลากรของมหาวิทยาลัย รวมถึงบุคลากรภายนอก

เป็นหลัก โดยมุ่งเน้นที่ผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงาน และการให้บริการเป็นสำคัญ ทั้งนี้เพื่อให้การปฏิบัติงานและการให้บริการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย สะดวก รวดเร็ว มีความต่อเนื่องในการให้บริการ (Seamless) ผู้อำนวยการศูนย์บริการในฐานะประธานคณะกรรมการจัดการความรู้ประจำศูนย์บริการวิชาการ จึงได้มอบหมายให้ทุกส่วนงานดำเนินการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานประจำส่วนงานในรูปแบบของ ความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) โดยแยกงานออกเป็น ๒ ประเภทคือ คู่มือการปฏิบัติงาน และคู่มือ การให้บริการ

คณะกรรมการจัดการความรู้ได้มีการทบทวนการจัดการความรู้ พบว่าในการปฏิบัติงาน และงาน บริการภายในส่วนงานบางงาน มีความเกี่ยวเนื่องกันระหว่างส่วนงานในสังกัดศูนย์บริการวิชาการ และ ภายนอกศูนย์บริการวิชาการ รวมถึงการให้ข้อมูลกับผู้ใช้บริการ ในบางกรณีจำเป็นต้องให้ข้อมูลของ ฝ่ายที่เกี่ยวข้องในงานนั้น และพบปัญหาเกี่ยวกับการประสานงานเพื่อขอข้อมูลไม่ทันต่อความต้องการ ให้บริการ รวมถึงเมื่อมีการปรับเปลี่ยนบุคลากรภายในส่วนงานยังไม่มีแหล่งเรียนรู้งานเบื้องต้น และ ต้องการสนับสนุนให้บุคลากรจัดทำ เผยแพร่องค์ความรู้ภายใน (Tacit Knowledge) ซึ่งอาจเป็นประโยชน์ ต่อการนำไปปฏิบัติงาน การใช้ชีวิต เพื่อเป็นการยกระดับคุณภาพชีวิต และการทำงานของบุคลากรภายใน สังกัดศูนย์บริการวิชาการ

คณะกรรมการจัดการความรู้ประจำศูนย์บริการวิชาการจึงมีแนวคิดในการ รวบรวมความรู้ของทุกส่วน งานในสังกัดศูนย์บริการวิชาการให้อยู่ในแหล่งเดียวกัน ที่สามารถสืบค้น ศึกษา องค์ความรู้ได้สะดวก เพื่อ เป็นการเตรียมความพร้อมของบุคลากรในการปฏิบัติงาน การทบทวน ความรู้ กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับ การปฏิบัติงาน และสนับสนุนการให้บริการได้รับสะดวก รวดเร็ว ทันต่อความต้องการใช้ข้อมูล และข้อมูล มีความถูกต้อง สมบูรณ์ รวมถึงการพิจารณาทบทวน เพื่อปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน ให้มีความ สะดวก ลดขั้นตอนการให้บริการเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายในการดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของศูนย์บริการวิชาการในอนาคตต่อไป โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามา ประยุกต์ใช้เพื่อแก้ปัญหา

3. วัตถุประสงค์

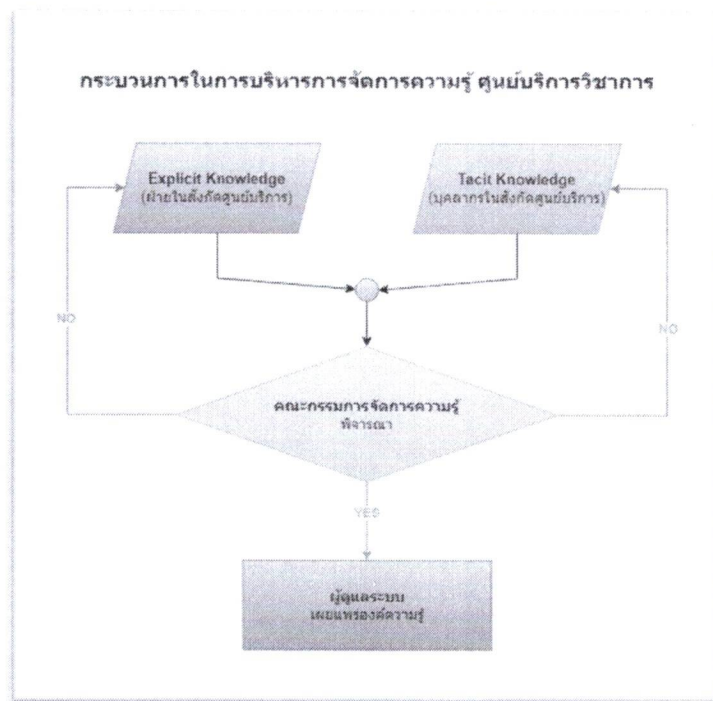
๑. เพื่อปรับปรุงและพัฒนาความรู้เกี่ยวกับวิถีแห่งการพัฒนา-ปฏิรูป: วิถีที่ 5 พลิก เปลี่ยน ปรับ รับ การเปลี่ยนแปลงที่รวบรวมไว้ให้เหมาะสมกับบริบทของศูนย์บริการวิชาการ
๒. เพื่อให้มีแหล่งรวบรวมองค์ความรู้ในหน่วยงาน เพื่อบริการบุคลากรภายในศูนย์บริการวิชาการ
๓. เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐาน
๔. เพื่อยกระดับการให้บริการของส่วนงาน และพัฒนาไปสู่การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Services)

4. แนวทางการดำเนินการตามหลัก PDCA

P: Plan คณะกรรมการจัดการความรู้ประจำศูนย์บริการวิชาการได้จัดประชุมคณะกรรมการจัดการ ความรู้ประจำศูนย์บริการวิชาการ ครั้งที่ 1 เพื่อกำหนดประเด็นความรู้ที่จำ โดยมุ่งเน้นยุทธศาสตร์ ศูนย์บริการวิชาการประเด็นของการพัฒนาศักยภาพบุคลากรประจำศูนย์บริการวิชาการ เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยสู่ Digital University

คณะกรรมการจัดการความรู้ฯ ได้มอบหมายให้ หัวหน้าฝ่ายห้องสมุด รวบรวมความรู้ เกี่ยวกับวิถีแห่ง การพัฒนา-ปฏิรูป: วิถีที่ 5 พลิก เปลี่ยน ปรับ รับการเปลี่ยนแปลง ที่เหมาะสมกับบริบทของศูนย์บริการ วิชาการและนำเสนอต่อคณะกรรมการฯ

และมอบหมายให้พระกิตติพล ญาณพล, นายศรัณย์ ท้าวมิตร ปรับปรุงและพัฒนาความรู้เกี่ยวกับวิธี
 แห่งการพัฒนา-ปฏิรูป: วิธีที่ 5 พลิก เปลี่ยน ปรับ รับการเปลี่ยนแปลงที่รวบรวมไว้ให้เหมาะสมกับบริบท
 ของศูนย์บริการวิชาการ ได้นำเสนอต่อที่ประชุมถึงประเด็นปัญหาจากมติที่ประชุม โดยในที่ประชุมมี
 ความเห็นสอดคล้องกันในการจัดทำ “ระบบธนาคารความรู้ประจำศูนย์บริการวิชาการ” โดยใช้เทคโนโลยี
 สารสนเทศ เข้ามาสนับสนุนเพื่อให้เกิดการพัฒนาตามนโยบายเพื่อการพัฒนามหาวิทยาลัยสู่ Digital
 University และสอดคล้องกับวิธีแห่งการพัฒนา-ปฏิรูป: วิธีที่ 5 facilitators จึงได้นำเสนอกระบวนการ
 ดำเนินการจัดการความรู้ และนำเสนอต่อคณะกรรมการ โดยมีกระบวนการบริหารองค์ความรู้คือ ทุกส่วน
 งาน ดำเนินการรวบรวม Explicit Knowledge นำส่งให้ผู้ดูแลระบบนำเข้าระบบฯ ในส่วนของ Tacit
 Knowledge ขอความร่วมมือบุคลากรทุกรูป/คน ถิ่นกรององค์ความรู้ภายในตนเอง ออกมาในรูปของ
 บันทึกองค์ความรู้แล้วจัดส่งมายังคณะกรรมการฯ ผ่านระบบดังรูปที่ ๑



รูปที่ ๑ กระบวนการในการบริหารจัดการความรู้ ศูนย์บริการวิชาการ

คณะกรรมการฯ มอบหมายให้พระจรศักดิ์ ขจรสุโก และนายอรณพ ตาคะนันท์ ศึกษาถึงความ
 เป็นไปได้ในการจัดทำระบบธนาคารความรู้ฯ ด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมุ่งไปที่ผลสัมฤทธิ์ของการ
 สนับสนุนการรวบรวม เผยแพร่องค์ความรู้ โดยเป็นการภายในของศูนย์บริการวิชาการ และดำเนินการพัฒนา
 ระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการจัดทำระบบธนาคารความรู้

จากผลการศึกษาความเป็นได้แล้ว พบว่ามหาวิทยาลัยได้มีบริการโปรแกรมประยุกต์ Microsoft
 Share Point ซึ่งสามารถใช้งานได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่ม เนื่องจากมหาวิทยาลัยได้ดำเนินการจัดซื้อ
 ลิขสิทธิ์การใช้งานโปรแกรกดังกล่าวไว้ให้บริการแล้ว และโปรแกรมมีคุณสมบัติที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของ
 งาน และความต้องการของกระบวนการทำงาน กล่าวคือ

คุณสมบัติของโปรแกรม Microsoft Share Point ที่สอดคล้องกับการจัดทำระบบธนาคารความรู้

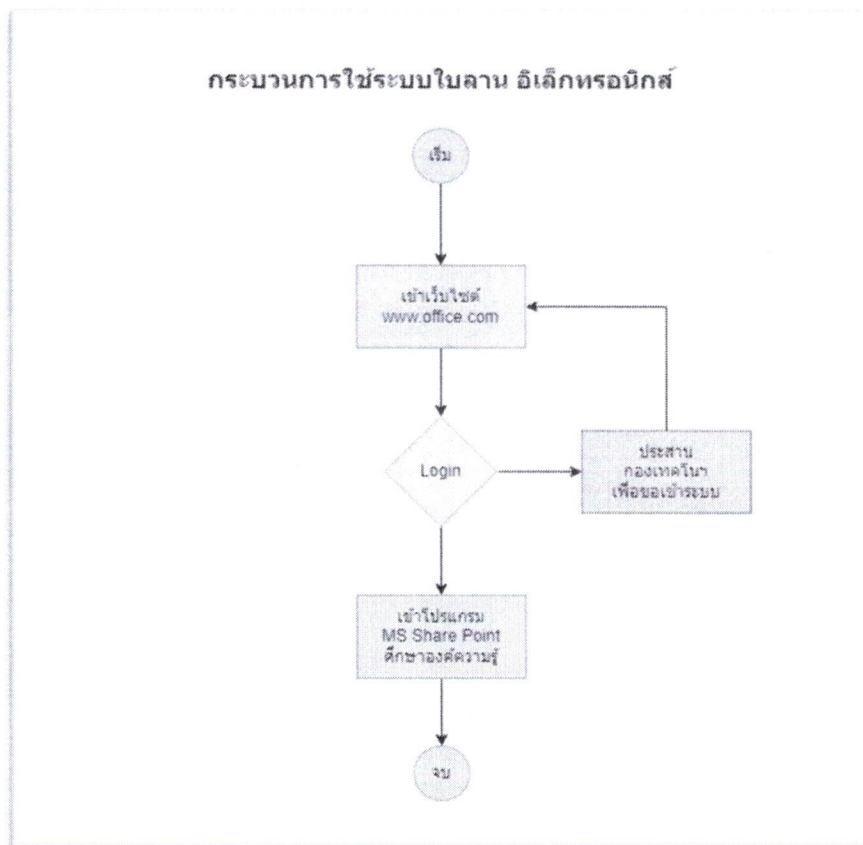
การเป็นระบบที่ให้บริการภายในศูนย์บริการวิชาการ โดยโปรแกรมสนับสนุนการจัดทำ Intranet Site เพื่อให้บริการเฉพาะบุคลากรภายในศูนย์บริการวิชาการโดยผ่าน Microsoft 365 Account ที่ได้รับการสนับสนุนการดำเนินการจากกองเทคโนโลยีสารสนเทศ

สามารถเผยแพร่ความรู้เฉพาะความรู้ที่ผ่านการอนุมัติโดยคณะกรรมการฯ ผ่านระบบ Authorizations ซึ่งดำเนินการโดยผู้ดูแลระบบฯ

สามารถแบ่งหมวดหมู่ จัดเรียงลำดับการเสนอองค์ความรู้ได้

โดยได้เสนอชื่อระบบธนาคารความรู้ประจำศูนย์บริการวิชาการว่า “ระบบโปลาณ อีเล็กทรอนิกส์” โดยในแวดวงทางพระพุทธศาสนาได้มีการใช้โปลาณเพื่อการบันทึกความรู้ด้านต่างๆ ลงในคัมภีร์โปลาณในมัยโบราณ ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับยุคสมัยใหม่จึงนำเสนอโดยเปรียบเปรยว่าเป็น โปลาณอีเล็กทรอนิกส์ ในยุคปัจจุบัน ซึ่งพร้อมบันทึก และเผยแพร่องค์ความรู้

D: Do พระขจรศักดิ์ ขจรสกุโก และนายอรรณพ ตาคะนันทน์ ดำเนินการจัดเตรียมระบบโปลาณ อีเล็กทรอนิกส์ ที่สอดคล้องกับกระบวนการในการบริหารจัดการความรู้ ศูนย์บริการวิชาการ เพื่อนำเสนอต่อที่ประชุม โดยมีขั้นตอนการใช้งานดังรูปที่ ๒



รูปที่ ๒ กระบวนการใช้ ระบบโปลาณ อีเล็กทรอนิกส์

โครงสร้างระบบโปลาณ อีเล็กทรอนิกส์ แบ่งการให้บริการออกเป็น ๒ ส่วนคือส่วนของความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) โดยเผยแพร่ข้อมูลที่ใช้งานอยู่ของแต่ละส่วนงานเช่น กฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ และ

ความรู้ภายใน (Tacit Knowledge) คือความรู้ส่วนบุคคลที่มาจากประสบการณ์การทำงาน หรือประสบการณ์ส่วนบุคคลเช่น รูปแบบการพิมพ์ชื่อ-ฉายา-นามสกุล การทำขนมโค เป็นต้น



รูปที่ ๓ ระบบโปลาเนอ อิเล็กทรอนิกส์

C: Check คณะกรรมการจัดการความรู้ประจำศูนย์บริการวิชาการมีการประชุมเพื่อกำกับ ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงาน และเมื่อดำเนินการครบรอบจะมีการสรุปผลการดำเนินการของระบบเสนอ ต่อที่ประชุม

A: Action เมื่อได้ผลสรุปการดำเนินการแล้วคณะกรรมการสามารถนำผลดังกล่าวมาพัฒนาและ ปรับปรุงกระบวนการ รูปแบบของระบบโปลาเนอ อิเล็กทรอนิกส์ โดยมีนโยบายในการเผยแพร่องค์ความรู้ที่ สามารถเผยแพร่เป็นสาธารณะได้สู่สาธารณะต่อไปในอนาคต

5. ผลการดำเนินงาน

ศูนย์บริการวิชาการมีแหล่งรวบรวม เผยแพร่ความรู้ภายในศูนย์บริการวิชาการคือระบบโปลาเนอ อิเล็กทรอนิกส์ โดยมีเป้าหมายเพื่อ “การขยายผลให้ความรู้ภายในองค์กรเปลี่ยนผ่านกลายเป็นความรู้เพื่อ สาธารณะ” ในอนาคตต่อไป

6. ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

ระบบโปลาเนอ อิเล็กทรอนิกส์ จะประสบความสำเร็จได้ต้องอาศัยความร่วมมือของทุกส่วนงานในการ ดำเนินการรวบรวมความรู้ที่มี กลั่นกรองความรู้ส่วนบุคคล เพื่อเผยแพร่ต่อไป เพื่อขับเคลื่อนมหาวิทยาลัย สู่การเป็น Digital University

7. ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข

นิยามของคำว่า “ความรู้” ไม่สามารถระบุได้ว่าความรู้ที่ต้นมีถือว่าเป็นความรู้หรือไม่ และจะสามารถ นำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันของผู้อื่นได้หรือไม่จึงไม่มั่นใจที่จะเสนอความรู้ที่มีอยู่ในตนเอง

8. ประโยชน์ต่อการบรรลุเป้าหมายตามพันธกิจ

สามารถใช้ประโยชน์จากความรู้ที่รวบรวมในระบบโบนานอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อยกระดับการให้บริการของส่วนงาน และพัฒนาไปสู่การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Services) ตามวัตถุประสงค์ของกิจกรรม อีกทั้งสามารถนำความรู้ประเภท Tacit Knowledge ไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันและการปฏิบัติงานได้ต่อไป