

รายงานผลการดำเนินงานของกลุ่มความรู้
การให้บริการยืม – คืน อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ด้วยระบบ One stop service
แผนการจัดการความรู้ที่ 1

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ประจำปีงบประมาณ 2557

คำนำ

รายงานผลการดำเนินงานฉบับนี้ จัดทำโดยกลุ่มการจัดการความรู้แผนที่ 1 การให้บริการเยี่ยม – คีน อุปกรณ์
โสตทัศนูปกรณ์ด้วยระบบ One stop service

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีนโยบายการจัดการพัฒนาระบบการให้บริการรูปแบบใหม่ โดยได้
กำหนดให้จัดตั้งงานบริการจุดเดียว ซึ่งเป็นกิจกรรมหนึ่งของการปรับปรุงระบบ กระบวนการ และขั้นตอนการ
ปฏิบัติงาน ซึ่งรูปแบบการบริการเป็นระบบที่สามารถให้บริการกับผู้รับบริการทุกคน เช่นนักศึกษา อาจารย์ และบุคคล
ทั่วไป ได้อย่างครบวงจรในจุดเดียว (One Stop Service) เพื่อที่จะสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว สะดวก มี
ความเป็นระเบียบและให้บริการได้อย่างทั่วถึงมากขึ้น คณะผู้จัดทำจึงเลือกและกำหนดหัวข้อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
เรื่อง การให้บริการเยี่ยม – คีน อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ด้วยระบบ One stop service โดยได้รวบรวมองค์ความรู้
เทคนิควิธีรูปแบบต่าง ๆ ของสมาชิกในกลุ่ม โดยใช้กลไกและกระบวนการจัดการความรู้ให้ได้มาซึ่งองค์ความรู้ที่เป็น
แนวปฏิบัติที่ดี

กลุ่มการให้บริการเยี่ยม – ยืมอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ด้วยระบบ One stop service หวังเป็นอย่างยิ่งว่า
เทคนิคการให้บริการที่ได้รวบรวมไว้ในรายงานฉบับนี้จะเป็นแนวทางสำหรับผู้สนใจเพื่อนำไปใช้ประโยชน์และ
ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

ชุมชนนักปฏิบัติ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มความรู้	
ความเป็นมาของกลุ่มความรู้	1
สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติและบทบาทหน้าที่ของสมาชิก	1
ส่วนที่ 2 การดำเนินงานจัดการความรู้	
การบ่งชี้ความรู้	2
การสร้างและแสวงหาความรู้	6
การจัดความรู้ให้เป็นระบบ	6
การประมวลและกลั่นกรองความรู้	7
การเข้าถึงความรู้	7
การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้	7
การเรียนรู้	8
ส่วนที่ 3 ผลผลิตและผลลัพธ์	
ความรู้ที่ได้และการกลั่นกรองความรู้	8
การนำความรู้ไปใช้ประโยชน์	9
ผลการดำเนินงานของตัวชี้วัด	9
สรุปผลการดำเนินการจัดการความรู้	10
การต่อยอดองค์ความรู้หรือนวัตกรรมที่เกิดขึ้น	10
ภาคผนวก	
เอกสารที่เกี่ยวข้อง	

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มความรู้

1. ความเป็นมาของชุมชนนักปฏิบัติ (กลุ่มความรู้)

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีนโยบายการจัดการพัฒนาระบบการให้บริการรูปแบบใหม่ โดยได้กำหนดให้จัดตั้งงานบริการจุดเดียว ซึ่งเป็นกิจกรรมหนึ่งของการปรับปรุงระบบ กระบวนการ และขั้นตอนการปฏิบัติงาน ซึ่งรูปแบบการบริการเป็นระบบที่สามารถให้บริการกับผู้รับบริการทุกคน เช่นนักศึกษา อาจารย์ และบุคคลทั่วไป ได้อย่างครบวงจรในจุดเดียว (One Stop Service) เพื่อที่จะสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว สะดวก มีความเป็นระเบียบและให้บริการได้อย่างทั่วถึงมากขึ้น คณะผู้จัดทำจึงเลือกและกำหนดหัวข้อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เรื่อง การให้บริการเยี่ยม – คืบ อุปกรณ์ไอศหตุอุปกรณ์ด้วยระบบ One stop service โดยได้รวบรวมองค์ความรู้ เทคนิควิธีรูปแบบต่าง ๆ ของสมาชิกในกลุ่ม โดยใช้กลไกและกระบวนการจัดการความรู้ให้ได้มาซึ่งองค์ความรู้ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดี

2. สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติและบทบาทหน้าที่ของสมาชิก

ลำดับ	ชื่อ-นามสกุล		บทบาทหน้าที่	หน่วยงานที่สังกัด
1.	อาจารย์ธนากร	อุยพานิชย์	คุณอำนวย	คณะมนุษยศาสตร์ฯ
2.	นางจุฑารัตน์	สมอคร	คุณกิจ	คณะมนุษยศาสตร์ฯ
3.	นางสาวเอมอร	ต่อโมกษ์	คุณกิจ	คณะมนุษยศาสตร์ฯ
4.	นายประทีป	ชาลี	คุณกิจ	คณะมนุษยศาสตร์ฯ
5.	นางสาวยุพิน	แก้วคำ	คุณกิจ	คณะมนุษยศาสตร์ฯ
6.	นางสาววนิดา	กงแหลม	คุณกิจ	คณะมนุษยศาสตร์ฯ
7.	นายจตุพร	ผู้ผดุง	คุณกิจ	คณะมนุษยศาสตร์ฯ
8.	นายพีรพงศ์	โผแพ	คุณกิจ	คณะมนุษยศาสตร์ฯ
9.	นายอำนาจ	บุญถนอม	คุณกิจ	คณะมนุษยศาสตร์ฯ
10.	นายเพชร	นุ่มเรืองรัตน์	คุณกิจ	คณะมนุษยศาสตร์ฯ
11.	นางสาวนริสา	รวดเร็ว	คุณกิจ	คณะมนุษยศาสตร์ฯ
12.	นางสาวสุรีย์พร	สร้อยทอง	คุณกิจ	คณะมนุษยศาสตร์ฯ
13.	นางสาวจิราพร	ฮามวงศ์	คุณกิจ	คณะมนุษยศาสตร์ฯ
14.	นายภาณุวัฒน์	อุบลรัมย์	คุณกิจ	คณะมนุษยศาสตร์ฯ
15.	ว่าที่ ร.ต.หญิงสุรีย์พร	พวงทอง	คุณกิจ	คณะมนุษยศาสตร์ฯ
16.	นางวิมล	โถมกระโทก	คุณกิจ	คณะมนุษยศาสตร์ฯ
17.	นางสาวกอบแก้ว	บุญบุตร	คุณกิจ	คณะมนุษยศาสตร์ฯ
18.	นางสาวศุภลักษณ์	พงศ์พิพัฒน์	คุณกิจ	คณะมนุษยศาสตร์ฯ
19.	นางสาวกชวรรณ	รักษามารด	คุณกิจ	คณะมนุษยศาสตร์ฯ
20.	นายอรรถสิทธิ์	นิกรวัฒน์	คุณกิจ	คณะมนุษยศาสตร์ฯ
21.	นายเกียรติยศ	ล้อมทองสมุทร	คุณกิจ	คณะมนุษยศาสตร์ฯ
22.	นางนวกมล	พรมมา	คุณกิจ	คณะมนุษยศาสตร์ฯ
23.	นางจิตดาภา	มิ่งขวัญ	คุณกิจ	คณะมนุษยศาสตร์ฯ
24.	นายเชมวัฒน์	ฉ่ำเฉลิม	คุณกิจ	คณะมนุษยศาสตร์ฯ

25.	นายณัฐชัย	ม่วงงาม	คุณกิจ	คณะมนุษยศาสตร์ฯ
26.	นางสาวตุนละดา	เพชรอำไพ	คุณลิขิต	คณะมนุษยศาสตร์ฯ
27.	นางสาวสุภาวดี	เรืองสังข์	คุณลิขิต	คณะมนุษยศาสตร์ฯ
28.	นางพรพิศ	ประดิษฐพงศ์	คุณประสาน	คณะมนุษยศาสตร์ฯ
29.	นางสาวหัตทยา	นวลสุวรรณ	คุณประสาน	คณะมนุษยศาสตร์ฯ
30.	นางศิริเกศ	สิงห์ศิริ	คุณประสาน	คณะมนุษยศาสตร์ฯ
31.	นายเจริญพร	เดชมณี	คุณประสาน	คณะมนุษยศาสตร์ฯ
32.	นายกฤษณ์ปกรณ์	บุญมา	คุณวิศาสตร์	คณะมนุษยศาสตร์ฯ
33.	นายนิธิ	เฉลยปราชญ์	คุณวิศาสตร์	คณะมนุษยศาสตร์ฯ
34.	นายวุฒิพงศ์	เนียมบุญ	คุณวิศาสตร์	คณะมนุษยศาสตร์ฯ

หมายเหตุ ระบุบทบาทหน้าที่ให้ชัดเจน (คุณอำนวย, คุณกิจ, คุณลิขิต, คุณประสาน และคุณวิศาสตร์)

ส่วนที่ 2 การดำเนินงานจัดการความรู้

1. การบ่งชี้ความรู้

1.1 รายละเอียดผลการดำเนินงาน (อธิบายวิธีการในการบ่งชี้ความรู้ โดยแสดงรายละเอียดว่าเราต้องการความรู้เรื่องอะไรที่จำเป็นต่อการบรรลุเป้าหมาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์)

1.1.1 รายละเอียดผลการดำเนินงาน

คณะกรรมการจัดการความรู้ ได้ประชุมคัดเลือกองค์ความรู้ที่จำเป็นโดยพิจารณาให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย ในที่ประชุมได้นำเสนอหัวข้อองค์ความรู้ เทคนิคการให้บริการ One Stop Service ซึ่งหากพิจารณาแล้ว การให้บริการ One Stop Service ควรจะเป็นการให้บริการที่มีอยู่แล้ว ซึ่งที่ประชุมได้เสนอหัวข้อใหม่คือ การให้บริการยืม – คืน อุปกรณ์โสตทัศนอุปกรณ์ ด้วยระบบ One stop service

ทั้งนี้คณะกรรมการได้ยอมรับและเห็นความสำคัญขององค์ความรู้ดังกล่าวว่ามีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะพัฒนาระบบการให้บริการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย

1.1.2 องค์ความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติราชการ

แบบฟอร์มที่ 1 : การจำแนกองค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการผลักดันตามประเด็นยุทธศาสตร์				
ชื่อหน่วยงาน : คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์				
ประเด็นยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์ (Objective)	ตัวชี้วัด (KPI)	เป้าหมายของตัวชี้วัด	องค์ความรู้ที่จำเป็น
พัฒนาระบบบริหารจัดการโดยยึดหลักธรรมาภิบาล	มีระบบบริหารจัดการที่ดี เพื่อให้คณะมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น (high performance organization)	ระดับความสำเร็จของการให้บริการ one stop service	ระดับความสำเร็จ 5	เทคนิคการให้บริการ one stop service
องค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติราชการตามประเด็นยุทธศาสตร์ที่เลือกมาทำแผนการจัดการความรู้ คือ				
แผนการจัดการความรู้ แผนที่ 1	ประเด็นยุทธศาสตร์ : พัฒนาระบบบริหารจัดการโดยยึดหลักธรรมาภิบาล			
	องค์ความรู้ที่จำเป็น : เทคนิคการให้บริการ one stop service			
	เหตุผลที่เลือกองค์ความรู้ : เพื่อให้บรรลุตามเป้าประสงค์ยุทธศาสตร์ด้าน 1) การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล			
	ผลสัมฤทธิ์ขององค์ความรู้ที่จำเป็น : คณะมีเทคนิคการให้บริการ one stop service ที่ดี			
ตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติราชการและเป้าหมายที่เลือกใช้วัดการทำ KM ระดับความสำเร็จของการให้บริการ one stop service				

แบบฟอร์มที่ 2 : แผนการจัดการความรู้แผนที่ 1							
ชื่อหน่วยงาน : คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์							
ประเด็นยุทธศาสตร์ : พัฒนาระบบบริหารจัดการโดยยึดหลักธรรมาภิบาล							
องค์ความรู้ที่จำเป็น (K) : การให้บริการเยี่ยม – คิณ อุปกรณ์ไฮดรอลิกด้วยระบบ one stop service							
ตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการ (KPI) : ระดับความสำเร็จของการให้บริการ one stop service							
เป้าหมายของตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จ 5							
ลำดับ	กิจกรรม	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	เครื่องมือ/อุปกรณ์
1	การบ่งชี้ความรู้ คณะกรรมการการจัดการความรู้ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์คัดเลือกองค์ความรู้ที่จำเป็นตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด โดยพิจารณาให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของคณะ	พ.ย. 56	ร้อยละของคณะกรรมการดำเนินงานการจัดการความรู้ที่เข้าร่วมประชุม	ร้อยละ 80	คณะกรรมการดำเนินงานการจัดการความรู้	คณะกรรมการดำเนินงานการจัดการความรู้	ระดมสมอง
2	การสร้างและแสวงหาความรู้ เชิญวิทยากรมาให้ความรู้เรื่องเทคนิคการให้บริการ one stop service/ศึกษาดูงานหน่วยงานภายในที่ได้รับการยกย่อง	ธ.ค. 56 - ส.ค. 57	- ระดับความรู้ความเข้าใจของทีม km - จำนวนแหล่งศึกษาเรียนรู้	3.51 1 แหล่ง	ทีม km/หน่วยงานภายนอก	ทีม km	ระบบพี่เลี้ยง/ ฐานความรู้
3	การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ ทีม km รวบรวมความรู้การให้บริการที่ได้รับจากวิทยากร และจากหน่วยงานที่ได้ศึกษาดูงาน และจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ม.ค. 57 - ส.ค. 57	จำนวนความรู้ที่ได้	ไม่น้อยกว่า 1 เรื่อง	ทีม km	ทีม km	COP
4	การประเมินผลและกลั่นกรองความรู้ ประมวลความรู้เทคนิคการให้บริการ one stop service โดยการระดมความคิดจากทีม km	ม.ค. 57 - ส.ค. 57	ร้อยละของสมาชิกในทีม km ที่เข้าร่วมประชุม	ร้อยละ 80	ทีม km	ทีม km	COP

ลำดับ	กิจกรรม	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	เครื่องมือ/อุปกรณ์
5	การเข้าถึงความรู้ การจัดทำคู่มือการ ปฏิบัติงาน	ม.ค. 57 - ส.ค. 57	ระดับความพึง พอใจของ ผู้รับบริการ	ระดับ 3.51	ทีม km	ทีม km	COP
6	การแบ่งปันแลกเปลี่ยน ความรู้ เว็บไซต์ คณะ มนุษยศาสตร์ และ สังคมศาสตร์/บอร์ด ประชาสัมพันธ์/เวทีการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้	ม.ค. 57 - ส.ค. 57	จำนวนครั้งที่ เผยแพร่	ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง	ทีม Km และ บุคลากร	ทีม km	COP
7	การเรียนรู้ 7.1 ผลการนำองค์ ความรู้ไปใช้ประโยชน์	ก.ย. 57	ระดับ ความสำเร็จ ของการ ให้บริการ one stop service	ระดับ 5	ผู้รับบริการ	ทีม km	COP
	7.2 ส่งกลุ่มเข้าร่วม การสรรหา Best Practice กลุ่มความรู้	ก.ย. 57	จำนวนรางวัลที่ ได้	1 รางวัล	ทีม KM	คณะทำงาน จัดการ ความรู้	เวทีแลกเปลี่ยน/ บอร์ดนิทรรศการ
ผู้ทบทวน :				ผู้อนุมัติ :			
(นางพรพิศ ประดิษฐพงษ์) ตำแหน่งหัวหน้าสำนักงานคณบดี ผู้บริหารสูงสุดด้านการจัดการความรู้ (CKO)				(ผู้ช่วยศาสตราจารย์รัฐพงศ์ บุญญานูวัตร์) ตำแหน่งคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน (CEO)			

2. การสร้างและแสวงหาความรู้

2.1 รายละเอียดการดำเนินงาน (อธิบายวิธีที่ใช้ในการสร้างและแสวงหาความรู้ให้ได้ตามที่กำหนดในขั้นตอนการบ่งชี้ความรู้ โดยระบุว่าความรู้อยู่ที่ใคร อยู่ในรูปแบบอะไร และจะนำมาเก็บรวบรวมได้อย่างไร)

สมาชิกในกลุ่มได้ศึกษาและแสวงหาความรู้ด้าน One stop service จากหน่วยงานภายนอก

คณะกรรมการกลุ่มการให้บริการเยี่ยม – คิน อุปกรณ์ไฮดรอลิกด้วยระบบ One stop service ได้ไปศึกษาดูงานระบบ One stop service จากมหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งสมาชิกกลุ่มการจัดการความรู้ได้ไปศึกษาดูงานระหว่างวันที่ 1 – 3 กรกฎาคม 2557 ณ มหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี เพื่อนำความรู้ที่ได้มาถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ต่อไป

การนำความรู้จากที่ได้ศึกษาระบบ One stop service ได้รวบรวมข้อมูลจากการศึกษาดูงาน รายงานผลการศึกษาดูงาน

2.2 เอกสารหลักฐานอ้างอิง

2.2-1-01 รายงานการศึกษาดูงานระบบ One stop service จากมหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี

2.2-1-02 ภาพถ่ายการศึกษาดูงาน

3. การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ

3.1 รายละเอียดการดำเนินงาน (อธิบายวิธีการในการจัดระบบความรู้ที่ได้จากการสร้างและแสวงหา โดยระบุถึงความรู้ที่ได้มาจะเก็บอย่างไร และจะแบ่งประเภทหัวข้อของความรู้อย่างไร)

กลุ่มการให้บริการเยี่ยม-คิน อุปกรณ์ไฮดรอลิกด้วยระบบ one stop service ได้ประชุมสรุปรวบรวมความรู้ที่ได้จากการไปศึกษาดูงานเกี่ยวกับการให้บริการเยี่ยม-คิน อุปกรณ์ไฮดรอลิกด้วยระบบ one stop service และได้นำเสนอความรู้และเทคนิควิธีการต่างๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งองค์ความรู้ จำนวน 1 องค์ความรู้ คือ การให้บริการด้วยใจ โดยใช้ 4S คือ

1) Smile : ยิ้มแย้มแจ่มใส สร้างความประทับใจ รอยยิ้มจะทำให้คุณมีเสน่ห์ การทำงานด้วยรอยยิ้มจะส่งผลให้ผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการทำงานอย่างมีความสุข พร้อมทั้งจะรับมือกับปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น และแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้ดี

2) Soft : อ่อนโยน อ่อนน้อมถ่อมตน ความสุภาพอ่อนโยน มีกิริยานอบน้อมต่อผู้ใช้บริการ คำพูดที่ไพเราะน่าฟัง ที่ออกมาจากใจ ไม่แข็งกระด้าง ไม่พูดโอ้อวดยกตัวและไม่พูดกล่าวโทษลูกค้า ยอมรับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ สิ่งเหล่านี้จะทำให้เป็นที่รักของผู้ใช้บริการ

3) Sincere : มุ่งมั่น ไม่เสแสร้งแกล้งทำ ความจริงใจต่อการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญ เริ่มต้นจากการพูดจาด้วยเจตนาที่ดี และถ้อยคำที่นุ่มนวลชวนให้คิดตาม คิดอย่างไรก็ทำออกมาอย่างที่คิด ไม่ว่าจะเป็นการบริการประเภทใด หากทุกคนได้ทำหน้าที่ด้วยความจริงใจในบริการนั้นๆ ผู้ใช้บริการจะสัมผัสได้ถึงความจริงใจและจะรู้สึกประทับใจ

4) Superb Service : การให้บริการที่เลิศ คือ การให้บริการเหนือความคาดหวังของผู้ใช้บริการเสมอ จะสร้างความประทับใจต่อผู้ใช้บริการมีรูปลักษณ์ ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกเป็นคนที่สำคัญ อยากมาใช้บริการตลอด และเกิดความพึงพอใจสูงสุดทุกครั้งที่ใช้บริการแค่บริการด้วยหัวใจจากจุดเริ่มต้นเล็กๆก็จะนำมาซึ่งความสำเร็จอันยิ่งใหญ่

3.2 เอกสารหลักฐานอ้างอิง

3.2-1-01 รายงานการประชุมสรุปองค์ความรู้สรุปองค์ความรู้ที่ได้จากการระดมความคิดของสมาชิกชุมชน

นักปฏิบัติ คือการให้บริการด้วยใจ โดยใช้ 4S

4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้

4.1 รายละเอียดการดำเนินงาน (อธิบายวิธีการในการประมวลและกลั่นกรองความรู้ที่ได้ โดยระบุถึงรูปแบบของความรู้ ที่จะทำให้เข้าใจได้ง่ายและสมบูรณ์)

คณะกรรมการจัดการความรู้ได้จัดประชุมประมวลกลั่นกรององค์ความรู้ที่ได้ จำนวน 1 องค์ความรู้ คือ การให้บริการด้วยใจโดยใช้ 4S โดยการประมวลกลั่นกรองความรู้คณะกรรมการจัดการความรู้ได้เชิญผู้บริหารภายใน คณะ จำนวน 3 ท่าน มาพิจารณาและจัดหมวดหมู่ของเนื้อหาเพื่อนำไปพัฒนางานการให้บริการยิ้ม-คืน อุปกรณ์ โสตทัศนูปกรณ์ด้วยระบบ one stop service ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

4.2 เอกสารหลักฐานอ้างอิง

4.2-1-01 สรุปองค์ความรู้ที่ได้จากการระดมความคิดของสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติ คือการให้บริการด้วยใจโดยใช้ 4S

4.2-1-02 รายงานการประชุมคณะกรรมการจัดการความรู้

5. การเข้าถึงความรู้

5.1 รายละเอียดการดำเนินงาน (อธิบายวิธีการในการทำให้ความรู้ใช้งานได้ง่ายและเข้าถึงได้ง่าย)

คณะกรรมการจัดการความรู้ได้ดำเนินการจัดโครงการลดระยะเวลาการให้บริการ งานยิ้ม - คืนอุปกรณ์ สื่อการเรียนการสอน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

คณะกรรมการจัดการความรู้ได้จัดทำคู่มือการให้บริการยิ้ม - คืนอุปกรณ์ สื่อการเรียนการสอน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

คณะกรรมการจัดการความรู้ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการยิ้ม - คืนอุปกรณ์ สื่อการเรียนการสอน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและนำผลการประเมินไปพัฒนางานต่อไป

5.2 เอกสารหลักฐานอ้างอิง

5.2-1-0 คู่มือการให้บริการยิ้ม - คืนอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

5.2-1-02 แบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการยิ้ม - คืนอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ด้วยระบบ One stop service คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้

6.1 รายละเอียดการดำเนินงาน (อธิบายวิธีการในการถ่ายทอดความรู้ทั้งที่เป็นความรู้ชัดแจ้งและความรู้ฝังลึก)

คณะกรรมการจัดการความรู้ได้จัดประชุมเพื่อให้สมาชิกได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้จากองค์ความรู้ที่ได้ และนำองค์ความรู้ที่ได้เผยแพร่สู่บุคลากรในคณะโดยการนำองค์ความรู้เผยแพร่ทางเว็บไซต์ของคณะ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติในการให้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจตลอดจนการพัฒนางานในหน้าที่นำไปสู่การให้บริการสู่ความเป็นเลิศ

6.2 เอกสารหลักฐานอ้างอิง

6.2-1-01 สรุปองค์ความรู้ที่ได้จากการระดมความคิดของสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติ คือการให้บริการด้วยใจโดยใช้ 4S

6.2-1-02 รายงานการประชุมคณะกรรมการจัดการความรู้

7. การเรียนรู้

7.1 รายละเอียดการดำเนินงาน (อธิบายวิธีการในการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ และทำให้เกิดการแก้ปัญหาหรือพัฒนาหน่วยงานอย่างไร)

1) นำความรู้ที่ได้มาปรับปรุงและบูรณาการในการทำงานเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการให้มาผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ

2) การให้บริการที่มีความชัดเจนในการให้บริการโดยมีรูปแบบการให้บริการที่ครอบคลุมและ เบ็ดเสร็จในตัวเอง ณ จุดเดียว ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย

3) ลดการเลือกปฏิบัติได้รับการบริการเหมือนและเท่าเทียมกัน

4) มีการให้บริการเคลื่อนที่ เพื่ออำนวยความสะดวกและเข้าถึงผู้รับบริการมากที่สุด

5) การสร้างการบริการที่รวดเร็วและทันสมัย

7.2 เอกสารหลักฐานอ้างอิง

7.2-1-02 ภาพการให้บริการยิ้ม – คินอุปรกรณ์สอดที่ศนูปรกรณ์ด้วยระบบ One stop service คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

7.2-1-02 คู่มือการให้บริการยิ้ม – คินอุปรกรณ์สอดที่ศนูปรกรณ์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ส่วนที่ 3 ผลผลิตและผลลัพธ์

1. ความรู้ที่ได้และการก้นกรองความรู้

ความรู้ที่ได้ (อธิบายรายละเอียดความรู้เป็นลายลักษณ์อักษร และให้มีรายละเอียดตามขั้นตอน 3 การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ)

ความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ “การให้บริการยิ้ม – คิน อุปรกรณ์สอดที่ศนูปรกรณ์ด้วยระบบ One stop service แผนการจัดการความรู้ที่ 1 สามารถแบ่งหัวข้อความรู้ได้ คือ การให้บริการด้วยใจโดยใช้ 4S คือ

1. Smile: ยิ้มแย้มแจ่มใส สร้างความประทับใจ รอยยิ้มจะทำให้คุณมีเสน่ห์ การทำงานด้วยรอยยิ้มจะส่งผลให้ผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการทำงานอย่างมีความสุข พร้อมทั้งจะรับมือกับปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น และแก้ไขปัญหานั้นๆ ที่เกิดขึ้นได้ดี

2. Soft: อ่อนโยน อ่อนน้อมถ่อมตน ความสุภาพอ่อนโยน มีกิริยานอบน้อมต่อผู้ใช้บริการ คำพูดที่ไพเราะน่าฟัง ที่ออกมาจากใจ ไม่แข็งกระด้าง ไม่พูดโอ้อวดยกตัวและไม่พูดกล่าวโทษลูกค้ำ ยอมรับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ สิ่งเหล่านี้จะทำให้เป็นที่รักของผู้ใช้บริการ

3. Sincere: มุ่งมั่น ไม่เสแสร้งแกล้งทำ ความจริงใจต่อการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญ เริ่มต้นจากการพูดจาด้วยเจตนาที่ดี และถ้อยคำที่นุ่มนวลชวนให้ติดตาม คิดอย่างไรก็ทำออกมาอย่างที่คิด ไม่ว่าจะป็นงานบริการประเภทใด หากทุกคนได้ทำหน้าที่ด้วยความจริงใจในบริการนั้นๆ ผู้ใช้บริการจะสัมผัสได้ถึงความจริงใจและจะ รู้สึกประทับใจ

4. Superb Service : การให้บริการที่เลิศ คือ การให้บริการเหนือความคาดหวังของผู้ใช้บริการเสมอ จะสร้างความประทับใจต่อผู้ใช้บริการมีรูปลิม ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกเป็นคนสำคัญ อยากมาใช้บริการตลอด และเกิดความพึงพอใจสูงสุดทุกครั้งที่ใช้บริการแค่บริการด้วยหัวใจจากจุดเริ่มต้นเล็กๆ ก็จะทำมาซึ่งความสำเร็จอันยิ่งใหญ่

ผ่านการกลั่นกรองจาก

- ผ่านการกลั่นกรองจาก ผู้บริหาร คณะกรรมการจัดการความรู้ หัวหน้าสาขาวิชา และคณาจารย์ในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ โดยดำเนินการเป็นขั้นตอน ได้แก่ จัดประชุมผู้บริหาร และคณะกรรมการจัดการความรู้ นำองค์ความรู้ที่ได้นำเสนอในที่ประชุมคณะกรรมการวิชาการประจำคณะ ซึ่งประกอบด้วย คณบดี รองคณบดี และหัวหน้าสาขาวิชา ได้พิจารณาหลังจากนั้นจึงสรุปและส่งองค์ความรู้ในระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ไปยังคณะกรรมการจัดการความรู้ รวมถึงการนำเสนอในที่ประชุมคณาจารย์ก่อนเปิดภาคเรียนที่ 1/2557 วันที่ 6 สิงหาคม พ.ศ. 2557 เวลา 13.00 – 16.00 น. ณ ห้องประชุมฝ่ายวิชาการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เพื่อให้คณาจารย์ได้ช่วยพิจารณาองค์ความรู้ดังกล่าว เพื่อดำเนินการต่อไป

- บันทึกอยู่ที่ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

2. การนำความรู้ไปใช้ประโยชน์

2.1 ภายในหน่วยงาน (อธิบายรายละเอียดกระบวนการในการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ และแสดงให้เห็นถึงผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นต่อหน่วยงาน)

การอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาติดต่อราชการให้สามารถรับบริการจาก ได้ ณ ที่แห่งเดียว โดยไม่จำเป็นต้องไปติดต่อ ณ ฝ่ายต่าง ๆ หลายแห่ง ซึ่งจะทำให้นักศึกษา คณาจารย์ได้รับความสะดวกสบายในการติดต่อราชการกับคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เป็นการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายของคณาจารย์ นักศึกษา และยังเป็น การลดภาระค่าใช้จ่ายโดยสามารถที่จะใช้บริการร่วมกันทั้งในด้านสถานที่ บุคลากร ตลอดจนเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ นอกจากนี้ยังเป็นการจัดทำสำนักงานบริการเสมือนจริง (Virtual Service Office) ขึ้นเพื่อให้บริการประชาชนผ่านทางระบบ Internet ในเรื่องที่สามารถให้บริการได้ บางเรื่อง โดยที่คณาจารย์และนักศึกษาสามารถติดต่อขอรับบริการได้ตลอดเวลา และทุกสถานที่ (Non – Stop Service)

3. ผลการดำเนินงานของตัวชี้วัด

ตัวชี้วัด (KPI) ตามแผนการจัดการความรู้	ค่าเป้าหมาย	ผล
ระดับความสำเร็จของการให้บริการ one stop service	ระดับความสำเร็จ 5	บรรลุ
ร้อยละของคณะกรรมการดำเนินงานการจัดการความรู้ที่เข้าร่วมประชุม	ร้อยละ 80	บรรลุ
- ระดับความรู้ความเข้าใจของทีม km - จำนวนแหล่งศึกษาเรียนรู้	3.51 1 แหล่ง	บรรลุ
จำนวนความรู้ที่ได้	ไม่น้อยกว่า 1 เรื่อง	บรรลุ
ร้อยละของสมาชิกในทีม km ที่เข้าร่วมประชุม	ร้อยละ 80	บรรลุ
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับ 3.51	บรรลุ
จำนวนครั้งที่เผยแพร่	ไม่น้อยกว่า 1 ครั้ง	บรรลุ
ระดับความสำเร็จของการให้บริการ one stop service	ระดับ 5	บรรลุ

4. สรุปการดำเนินการจัดการความรู้ของกลุ่มความรู้

4.1 ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

1) สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติให้ความร่วมมือ ในการจัดกิจกรรมทุกขั้นตอน ไม่ว่าจะเป็นการบ่งชี้ความรู้ บุคลากรทุกภาคส่วนในคณะ มีส่วนร่วมในการคัดเลือกองค์ความรู้ ส่วนการสร้างและแสวงหาความรู้ สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติร่วมกัน แสวงหาความรู้จากแหล่งต่างๆ แล้วนำมาจัดความรู้ให้เป็นระบบ ประมวลกลั่นกรองความรู้ เข้าถึงความรู้ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ และนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ หลักฐานที่สะท้อนถึงความสำเร็จได้แก่ คณาจารย์และนักศึกษาที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด จากการทำแบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจ

2) ผู้บริหารให้การสนับสนุนการจัดการความรู้เป็นอย่างดี ทั้งนี้ผู้บริหารทุกระดับในคณะ ได้แก่ คณบดี รองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี และหัวหน้าสำนักงาน ให้การสนับสนุนการจัดการความรู้อย่างดี ทั้งในเรื่องเงินงบประมาณที่สนับสนุนการจัดโครงการต่างๆ ความร่วมมือในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์องค์ความรู้และเจ้าหน้าที่ในคณะที่อำนวยความสะดวกในการดำเนินการโครงการในครั้งนี้

3) มีงบประมาณสนับสนุนการจัดการความรู้เพียงพอ ผู้บริหารได้สนับสนุนเงินงบประมาณอย่างเพียงพอ ในการจัดโครงการจัดการความรู้ การเชิญวิทยากรมาบรรยายให้ความรู้ การจัดโครงการศึกษาดูงาน One Stop Service ณ วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

4) มีบุคลากรที่มีความรู้ในด้านการจัดการความรู้ เข้าร่วมในการถ่ายทอดความรู้ ทั้งนี้นอกจากจะได้รับความร่วมมือจากบุคลากรทุกฝ่ายแล้ว ยังได้รับความร่วมมือจากบุคลากรของคณะที่มีความรู้ในด้านการจัดการความรู้ร่วมถ่ายทอดความรู้ให้กับสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติ ทำให้การดำเนินการเป็นไปตามขั้นตอนด้วยความเรียบร้อย และสามารถปฏิบัติงานให้ลุล่วงไปได้อย่างดีและรวดเร็ว

4.2 ปัญหาและอุปสรรค

ระยะเวลาในการดำเนินงานจัดการความรู้ เนื่องจากสมาชิกชุมชนนักปฏิบัติมีภาระงานจำนวนมากจึงส่งผลกระทบต่อการทำงานร่วมโครงการ

5. การต่อยอดองค์ความรู้หรือนวัตกรรมที่เกิดขึ้น

5.1 งานวิจัย (อธิบายรายละเอียดของงานวิจัยที่มีการต่อยอดจากองค์ความรู้ที่ได้)

งานวิจัยเรื่องปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการความรู้ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา Success Factors of the Knowledge Management of Faculty of Humanities and Social Sciences, SuanSunandhaRajabhat University

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการวิจัยเอกสาร (Documentary Research) และการสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคของการจัดการความรู้และเพื่อศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการความรู้ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ผลการศึกษาปัญหาอุปสรรคของการจัดการความรู้ พบว่า องค์กรมีปัญหาการบริหารจัดการความรู้และปัญหาการมีส่วนร่วมในการจัดการความรู้ของบุคลากร ส่วนผลการศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการความรู้ พบว่า (1) ต้องพิจารณาคัดเลือกองค์ความรู้ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ (2) ต้องพัฒนาความรู้ให้กลุ่มเป้าหมาย เชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้แนวทางและกระบวนการ และการแสวงหาองค์ความรู้จาก Website สื่อสิ่งพิมพ์ ผู้เชี่ยวชาญ หรือหน่วยงานภายนอกขององค์กร (3) ต้องรวบรวมความรู้ จัดหมวดหมู่เพื่อจัดทำเป็นฐานข้อมูลในการพิจารณาในการดำเนินงานในขั้นต่อไป (4) ต้องจัดประชุมประมวลความรู้ และเชิญผู้บริหารร่วมกลั่นกรองความรู้ (5) ต้องจัดทำคู่มือ แผ่นพับ เอกสารเผยแพร่องค์ความรู้สู่คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษา และบุคคลทั่วไปทางเว็บไซต์ของคณะ และ (6) ต้องจัดเวทีแลกเปลี่ยนความรู้ให้กับบุคลากรภายในและภายนอกองค์กร และ (7) ต้องประเมินผลองค์ความรู้ไปใช้ประโยชน์และส่งกลุ่มเข้าร่วมการสรรหาวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice)

ความเป็นมา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาเป็นสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาที่มีพันธกิจหลัก 4 พันธกิจ ได้แก่ (1) การผลิตบัณฑิต (2) การวิจัย (3) การบริการวิชาการแก่สังคม และ (4) ทำนุบำรุง ศิลปและวัฒนธรรม โดยมุ่งเน้นผลิตบัณฑิตระดับปริญญาตรี หรือผลิตบัณฑิตระดับสูงในบางสาขาวิชา และเน้นการบริ การวิชาการวิชาชีพแก่สังคม¹

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เป็นคณะหนึ่งในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีพันธกิจหลัก 4 พันธ กิจ ได้แก่ (1) ผลิตบัณฑิตที่มีคุณธรรม คุณภาพระดับแนวหน้าตรงกับความต้องการของชุมชนและสังคม ยุคเศรษฐกิจ ฐานความรู้ร่วมในสังคมโลกอย่างมีความสุข (2) วิจัยสร้างนวัตกรรมและองค์ความรู้สู่การพัฒนาท้องถิ่น ตลอดจน การพัฒนาภูมิปัญญาไทย และเสริมสร้างทักษะภาษาต่างประเทศสู่สากล (3) ให้บริการวิชาการและถ่ายทอด เทคโนโลยีแก่ชุมชน สังคมและประชาคมอาเซียนอย่างมีคุณภาพ เพื่อยกมาตรฐานชุมชน สังคม (4) อนุรักษ์ พัฒนา ให้บริการและศูนย์กลางบริการข้อมูลสารสนเทศทางด้านศิลปวัฒนธรรม กรุงรัตนโกสินทร์สู่สากล² จากพันธกิจดังกล่าว คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาได้ดำเนินการจัดการความรู้ (Knowledge Management) เพื่อพัฒนาคณะให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) อย่างต่อเนื่องเป็นการ พัฒนาองค์กรให้ทันหรือนำกระแสโลก³ การจัดการความรู้เป็นกระบวนการที่เรียนรู้จากการปฏิบัติ ซึ่งอาศัยการทำงาน ร่วมกันของคนหลาย ๆ คนที่มีประสบการณ์ไม่เหมือนกันแล้วนำความรู้และประสบการณ์ที่ต่างกันหรือเหมือนกันมา แลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน เพื่อยกระดับ

ความรู้ความเข้าใจให้กว้างและลึกซึ้งยิ่งขึ้นทั้งการปฏิบัติและตัวความรู้⁴ การจัดการความรู้นอกจากเน้นการ เรียนรู้จากการปฏิบัติแล้วยังเน้นตัวความรู้ที่เป็นความรู้ในคน (Tacit Knowledge) และความรู้จากเอกสาร ตำรา (Explicit Knowledge) ด้วยเช่นกัน

ในการจัดการความรู้ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาได้ดำเนินการ ให้มีการจัดการความรู้ภายในองค์กรอย่างต่อเนื่องอย่างไรก็ตาม ปัจจุบันพบว่า การจัดการความรู้ของคณะ มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทายังไม่มีการขับเคลื่อนให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันทั่ว ทั้งองค์กร ปัญหาสำคัญคือ ขาดวิธีการให้ได้มาซึ่งองค์ความรู้และประสบการณ์ที่ฝังลึกและขาดช่องทางสืบค้นองค์ ความรู้หรือคลังจัดเก็บความรู้ดังนั้น คณะผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการความรู้ของ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เพื่อพัฒนากระบวนการจัดการความรู้ของคณะ มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาให้มีประสิทธิผลดียิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคของการจัดการความรู้ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราช ภัฏสวนสุนันทา
2. เพื่อศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการความรู้ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

¹ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. (2552). คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในปีการศึกษา 2552. คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

² คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. (2555). ปรัชญาวิสัยทัศน์พันธกิจ. ค้นเมื่อ 1 มกราคม 2557, จาก <http://hs.ssru.ac.th/index.php/en/about-us/2013-02-05-11-10-47.html>

³ ชงกรณ กณชลบุตร. (2547). หลักการจัดการและองค์การและการจัดการ. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย. หน้า 208.

⁴ ญัตติพันธ์ เขจรนนท์. (2551). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร: วี.พี. หน้า 282.

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการความรู้ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาเท่านั้น โดยศึกษาตามกรอบแนวคิดกระบวนการจัดการความรู้ หน่วยงานของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ 7 ขั้นตอนได้ (1) การบ่งชี้ความรู้ (2) การสร้างและแสวงหาความรู้ (3) การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ (4) การประมวลผลและกลั่นกรองความรู้ (5) การเข้าถึงความรู้ (6) การแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้และ (7) การเรียนรู้

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้านี้ ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการวิจัยเอกสาร (Documentary Research) และการสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) สำหรับการตรวจสอบข้อมูลใช้การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation) ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลคณะผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้กรอบแนวความคิดที่สังเคราะห์ได้จากการทบทวนวรรณกรรมเป็นแนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูล

การทบทวนวรรณกรรม

1.แนวคิดการจัดการความรู้ของ วิจารณ์ พานิช (2551)⁵ กล่าวว่า การจัดการความรู้ คือ การรวบรวม การจัดระบบ การจัดเก็บ และการเข้าถึงข้อมูลเพื่อสร้างเป็นความรู้ การจัดการความรู้ต้องการผู้ทรงความรู้ความสามารถในการตีความและประยุกต์ใช้ความรู้ในการสร้างนวัตกรรมและเป็นผู้นำทางในองค์กร รวมทั้งต้องการผู้เชี่ยวชาญในสาขาใดสาขาหนึ่งสำหรับช่วยแนะนำวิธีประยุกต์ใช้การจัดการความรู้ อีกประการหนึ่งเทคโนโลยีด้านข้อมูลและด้านคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือช่วยเพิ่มพลังในการจัดการความรู้ หากไม่มีการแบ่งปันความรู้ ความพยายามในการจัดการความรู้จะไม่ประสบผลสำเร็จ

2.แนวคิดหลักการจัดการความรู้ของ วิจารณ์ พานิช (2547)⁶ กล่าวว่า หลักการจัดการความรู้มีสี่ประการ ได้แก่ ประการแรก การจัดการความรู้ที่มีพลังต้องทำโดยคนที่มีความรู้ที่แตกต่างหลากหลาย (heterogeneity) แต่มีเป้าหมายการทำงานร่วมกัน ประการที่สอง การจัดการความรู้ที่มีประสิทธิผลต้องตอบสนองความต้องการ (responsiveness) ของลูกค้า สังคม หรือผู้บริหารองค์กร ต้องเป็นนวัตกรรม (innovation) ด้านวิธีการรูปแบบใหม่ ต้องแสดงขีดความสามารถ (competency) ขององค์กร และมีประสิทธิภาพ (efficiency) ในการทำงาน ประการที่สาม การจัดการความรู้เป็นการทดลองและเรียนรู้กิจกรรมที่สร้างสรรค์ ซึ่งถ้าได้ผลดีจะกลายเป็นวิธีทำงานแบบใหม่ได้ ประการที่สี่ นำเอาความรู้จากภายนอกองค์กรมาเติมความรู้ให้เหมาะสมกับบริบทขององค์กร

3.แนวคิดองค์ประกอบของการจัดการความรู้ของ MarQuardt (1996)⁷ นำเสนอองค์ประกอบของการจัดการความรู้ 4 ประการ ดังนี้

ประการแรก การแสวงหาความรู้ (knowledge acquisition) องค์กรควรแสวงหาความรู้ที่มีประโยชน์และมีผลต่อการดำเนินงานจากแหล่งภายในองค์กร (internal collection of knowledge) โดยการให้ความรู้แก่พนักงาน เช่น การสอนงาน การฝึกอบรม การสัมมนา การประชุม การแสดงผลงาน ระบบพี่เลี้ยง เป็นต้น รวมถึงการเรียนรู้จากประสบการณ์ตรงและการลงมือปฏิบัติ (learning by doing) และการดำเนินการเปลี่ยนแปลงในกระบวนการปฏิบัติงานต่างๆ อีกประการหนึ่ง การแสวงหาและรวบรวมความรู้จากแหล่งภายนอกองค์กร (external collection of knowledge) เพื่อปรับปรุงผลงานและสร้างให้เกิดความคิดใหม่ ๆ อย่างสม่ำเสมอ ด้วยวิธีการต่างๆ เช่น การใช้

⁵ วิจารณ์ พานิช (2551) การจัดการความรู้คืออะไร ออนไลน์ แหล่งที่มา: http://www.dopa.go.th/iad/km/km_des.htm 5, ม.ค. 2551 วิจารณ์ พานิช. 2551. การจัดการความรู้ฉบับนักปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: สุขภาพใจ.

⁶ วิจารณ์ พานิช (2547) สถานศึกษากับการจัดการความรู้เพื่อสังคม. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.

⁷ Marquardt, Michael J. (1996) Building the Learning Organization. New York: McGraw-Hill.

มาตรฐานเทียบเคียง (benchmarking) จากองค์กรอื่น ๆ การเข้าร่วมประชุม การจ้างที่ปรึกษา การอ่านสื่อสิ่งพิมพ์ การรวบรวมข้อมูลจากลูกค้า คู่แข่ง และแหล่งอื่น ๆ การจ้างพนักงานใหม่และการร่วมมือกับองค์กรอื่น ๆ เพื่อสร้างพันธมิตรและการร่วมทุน

ประการที่สอง การสร้างความรู้ (knowledge creation) เป็นสิ่งที่สร้างสรรค์ขึ้น (generative) ด้วยแรงผลักดัน การหยั่งรู้ และความเข้าใจอย่างลึกซึ้งที่เกิดขึ้นในแต่ละบุคคลขององค์กร ซึ่งรูปแบบต่างๆ ในการสร้างองค์ความรู้ ได้แก่ (1) การทำงานด้วยกันอย่างใกล้ชิด (tacit to tacit) และให้ความรู้ที่ตนมีอยู่กับผู้อื่น (2) การนำความรู้ที่องค์กรมีอยู่ผนวกเข้ากับความรู้ของแต่ละบุคคลเพื่อให้เกิดเป็นความรู้ใหม่และมีการแบ่งปันทั่วทั้งองค์กร (tacit to explicit) (3) การรวมความรู้เข้าด้วยกันและสังเคราะห์ความรู้ที่มีอยู่แล้ว (explicit to explicit) (4) การดำเนินกิจกรรมเพื่อสร้างความรู้ (explicit to tacit) ที่เกิดขึ้นจากสมาชิกภายในองค์กร (5) การเรียนรู้เชิงปฏิบัติ (action learning) (6) การแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ (systematic problem solving) (7) การสร้างแรงจูงใจและโอกาสสำหรับการเรียนรู้ด้วยการทดลอง (experimentation) และ (8) การเรียนรู้จากประสบการณ์ที่ผ่านมาในอดีต

ประการที่สาม การจัดเก็บข้อมูลและการสืบค้นความรู้ (knowledge storage and retrieval) องค์กรควรคำนึงถึงโครงสร้างการจัดเก็บที่เป็นระบบสามารถค้นหาและส่งมอบได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว จัดให้มีการจำแนกรายการต่างๆ เช่น ข้อเท็จจริง นโยบาย หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานบนพื้นฐานความจำเป็นในการเรียนรู้ ส่วนของการสืบค้นความรู้ องค์กรควรทำให้พนักงานทราบถึงช่องทางการค้นหาความรู้ต่าง ๆ ทั้งการทำห้องสมุดจัดเก็บรายชื่อและทักษะของผู้เชี่ยวชาญขององค์กร และการทำงานตามระดับชั้นการประชุมการฝึกอบรมเป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะนำไปสู่การถ่ายทอดความรู้ในองค์กร

ประการที่สี่ การถ่ายทอดความรู้และการใช้ประโยชน์ (knowledge transfer and utilization) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกลไกด้านอิเล็กทรอนิกส์ การเคลื่อนที่ของสารสนเทศ และความรู้ระหว่างบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่งแบบตั้งใจ เช่น การสื่อสารกันด้วยบันทึกการรายงาน จดหมาย และข่าวประกาศ การฝึกอบรม การประชุมภายในและระบบพี่เลี้ยง (mentoring) และแบบไม่ตั้งใจ เช่น การหมุนเวียนงาน การเล่าเรื่องราวต่อกันมาของคณะทำงาน และเครือข่ายที่ไม่เป็นทางการ

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาปัญหาอุปสรรคของการจัดการความรู้ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พบว่า มีดังนี้

1.1 ปัญหาระบบบริหารจัดการความรู้กล่าวคือ การจัดการความรู้ขององค์กรดำเนินการแสวงหาความรู้จากภายในแต่ยังขาดการแสวงหาความรู้จากภายนอกองค์กร โดยการแสวงหาความรู้จากภายในนั้นยังขาดการลงมือปฏิบัติและดำเนินการเปลี่ยนแปลงในกระบวนการปฏิบัติงานต่างๆ แนวทางแก้ปัญหาดังกล่าวคือ องค์กรต้องมีระบบบริหารจัดการความรู้ความสามารถที่ดีทั้งในแง่ความสามารถขององค์กรในการแสวงหา (acquire) การสร้าง (create) การถ่ายโอน (transfer) และการใช้ (usage) ความรู้ให้เกิดประโยชน์อย่างรอบด้าน⁸ ความสำเร็จของการจัดการความรู้จะต้องผสมผสานการทำงานของคน (People) กระบวนการ (processes) และเทคโนโลยีสารสนเทศ (technology)⁹ ซึ่งระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นประโยชน์ต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันในกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน

⁸ สมบัติ กุสุมาลี. (2553). อ่าน HR มาเล่น เอา HR มาเขียน. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. หน้า 151

⁹ Awad, E. M. & Ghaziri, H. M. (2004). Knowledge management, NJ: Pearson Education. pp. 2-3

และต่อการแสวงหาความรู้จากภายนอก รวมทั้งมีระบบบริหารจัดการและบรรยากาศในการทำงานที่เอื้อต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้¹⁰

1.2 ปัญหาการมีส่วนร่วมในการจัดการความรู้ของบุคลากร กล่าวคือบุคลากรส่วนใหญ่มีภาระงานสอนจำนวนมาก มีความเป็นปัจเจกชนสูง ทำให้ไม่เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวทางแก้ปัญหาดังกล่าวคือ ทุกคนในองค์กรต้องช่วยกันหาความรู้หรือวิธีการใหม่ ๆ จากภายนอก และสร้างความรู้ขึ้นจากการสรุปทบทวนจากการทำงาน เอามาปรับปรุงงานประจำของตน จากนั้นร่วมกันทำเป็นกลุ่มย่อย กลุ่มใหญ่หรือทั่วทั้งองค์กร สร้างความเป็นชุมชนในองค์กรให้เกิดความสัมพันธ์ทางใจระหว่างสมาชิกขององค์กร ให้เกิดความรู้สึกเอื้ออาทรระหว่างกัน เกิดความสนุกสนานร่วมกัน และทำงานที่ให้ความสุขความพึงพอใจในงาน ทุกคนช่วยยกระดับความรู้หรือวิธีการทำงาน และมีการแสวงหาความรู้หรือวิธีการจากภายนอกมาปรับใช้ในการทำงานหรือปรับปรุงงานอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งมีการสร้างความรู้ขึ้นใช้เองโดยการสรุปทบทวนจากการทำงาน ในลักษณะของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกลุ่มผู้ร่วมงานในหน่วยงานเดียวกันหรือต่างหน่วยงานในองค์กร¹¹

2. ผลการศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการความรู้ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาพบว่า มีดังนี้

2.1 ปัจจัยแห่งความสำเร็จด้านการบ่งชี้ความรู้ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ต้องจัดประชุมคัดเลือกองค์ความรู้ที่จำเป็นโดยพิจารณาให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย คือ ยุทธศาสตร์มาตรฐานการจัดการเรียนการสอนและคุณภาพบัณฑิตตามอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

2.2 ปัจจัยแห่งความสำเร็จด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ต้องแสวงหาความรู้โดยพัฒนาความรู้ให้กลุ่มเป้าหมาย โดยการเชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้แนวทางและ กระบวนการ อีกทั้งสาขาวิชาทั้ง 15 สาขาต้องศึกษาและแสวงหาองค์ความรู้จากแหล่งความรู้ต่าง ๆ ได้แก่ Website สื่อสิ่งพิมพ์ผู้เชี่ยวชาญ หรือหน่วยงานภายนอก

2.3 ปัจจัยแห่งความสำเร็จด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ต้องรวบรวมความรู้ที่ได้จากการค้นคว้าจากแหล่งความรู้ต่าง ๆ มาพิจารณาจัดให้เป็นหมวดหมู่เพื่อจัดทำเป็นฐานข้อมูลในการพิจารณาในการดำเนินงานในขั้นต่อไป

2.4 ปัจจัยแห่งความสำเร็จด้านการประมวลผลและกลั่นกรองความรู้ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ต้องจัดประชุมระดมความคิดเพื่อประมวลความรู้ และเชิญผู้บริหารภายในคณะร่วมกลั่นกรองความรู้เพื่อจัดทำเป็นคู่มือที่จะนำไปใช้ได้จริง

2.5 ปัจจัยแห่งความสำเร็จด้านการเข้าถึงความรู้ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ต้องจัดทำคู่มือ แผ่นพับ เอกสารเผยแพร่องค์ความรู้สู่คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษา และบุคคลทั่วไป ทางเว็บไซต์ของคณะ

2.6 ปัจจัยแห่งความสำเร็จด้านการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ต้องจัดเวทีแลกเปลี่ยนความรู้ให้กับบุคลากรภายในหน่วยงานและภายนอกหน่วยงาน

2.7 ปัจจัยแห่งความสำเร็จด้านการเรียนรู้ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ต้องประเมินผลองค์ความรู้ไปใช้ประโยชน์ และส่งกลุ่มเข้าร่วมการสรรหาวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice)

¹⁰วิจารณ์ พานิช. (2546). คู่มือการสร้างสรรคสูงส่งเต็มศักยภาพการจัดการความรู้ในมหาวิทยาลัย. ปีที่ 11 ฉบับที่ 3 ประจำเดือน กรกฎาคม-กันยายน 2546 มหาวิทยาลัยขอนแก่น. หน้า 5-6

¹¹วิจารณ์ พานิช. (2546). คู่มือการสร้างสรรคสูงส่งเต็มศักยภาพการจัดการความรู้ในมหาวิทยาลัย. ปีที่ 11 ฉบับที่ 3 ประจำเดือน กรกฎาคม-กันยายน 2546. มหาวิทยาลัยขอนแก่น. หน้า 5

สรุป อภิปรายผลวิจัย และข้อเสนอแนะ

สรุปและอภิปรายผลวิจัย

ผลการศึกษาปัญหาอุปสรรคของการจัดการความรู้ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พบว่า องค์กรมีปัญหากระบวนการบริหารจัดการความรู้ แนวทางแก้ปัญหาคือ องค์กรต้องมีระบบบริหารจัดการความรู้ในการแสวงหา การสร้าง การถ่ายโอน และการใช้ความรู้ให้เกิดประโยชน์อย่างรอบด้าน ต้องผสมผสานการทำงานแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันและเสาะหาความรู้จากภายนอกทั้งคน กระบวนการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ อีกทั้ง มีปัญหาการมีส่วนร่วมในการจัดการความรู้ของบุคลากร แนวทางแก้ปัญหาคือ ทุกคนในองค์กรต้องช่วยกันหาความรู้หรือวิธีการใหม่ ๆ ทั้งจากภายในและภายนอก สร้างความเป็นชุมชนในองค์กร และแลกเปลี่ยนเรียนรู้องค์ความรู้ระหว่างกันทั่วทั้งองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการจัดการความรู้ของ วิจารย์ พานิช (2551) ที่ว่าการจัดการความรู้เป็นการรวบรวม การจัดระบบ การจัดเก็บ และการเข้าถึงข้อมูลเพื่อสร้างเป็นความรู้ การจัดการความรู้ต้องการผู้ทรงความรู้ความสามารถในการตีความและประยุกต์ใช้ความรู้ สร้างนวัตกรรมและ เป็นผู้นำทางในองค์กร รวมทั้งมีเทคโนโลยีด้านข้อมูลและด้านคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือช่วยเพิ่มพลังในการจัดการความรู้ และยังสอดคล้องกับแนวคิดหลักการจัดการความรู้ของ วิจารย์ พานิช (2547) ที่ว่า การจัดการความรู้ที่มีพลังต้องทำโดยคนที่มีความรู้ที่มีทัศนคติที่แตกต่างหลากหลาย ตอบสนองความต้องการของลูกค้า สังคม หรือผู้บริหารองค์กร เกิดนวัตกรรม แสดงขีดความสามารถขององค์กร และมีประสิทธิภาพ ในการทำงาน เป็นการทดลองและเรียนรู้กิจกรรมที่สร้างสรรค์ ซึ่งถ้าได้ผลดีจะกลายเป็นวิธีทำงานแบบใหม่ได้ ประการที่สี่ และนำความรู้จากภายนอกมาปรับใช้ให้เข้ากับบริบทขององค์กร

ผลการศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการความรู้ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พบว่า (1) การคัดเลือกองค์ความรู้ที่จำเป็นต้องพิจารณาให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยจะนำไปสู่ความสำเร็จด้านการบ่งชี้ความรู้ (2) การพัฒนาความรู้ให้กลุ่มเป้าหมาย การเชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้แนวทางและกระบวนการ และการแสวงหาองค์ความรู้จาก Website สื่อสิ่งพิมพ์ ผู้เชี่ยวชาญ หรือหน่วยงานภายนอกขององค์กรจะนำไปสู่ความสำเร็จด้านการสร้างและแสวงหาความรู้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดองค์ประกอบของการจัดการความรู้ของ MarQuardt (1996) ที่ว่าองค์กรควรแสวงหาความรู้ที่มีประโยชน์และมีผลต่อการดำเนินงานจากแหล่งภายในองค์กร โดยการให้ความรู้แก่พนักงาน ต้น รวมถึงการเรียนรู้จากประสบการณ์ตรงและการลงมือปฏิบัติ และการดำเนินการเปลี่ยนแปลงในกระบวนการปฏิบัติงานต่างๆ อีกประการหนึ่ง การแสวงหาและรวบรวมความรู้จากแหล่งภายนอกองค์กร เพื่อปรับปรุงผลงานและสร้างให้เกิดความคิดใหม่ ๆ อย่างสม่ำเสมอ ขณะเดียวกันสร้างความรู้ด้วยแรงผลักดัน การหยั่งรู้ และความเข้าใจอย่างลึกซึ้งที่เกิดขึ้นในแต่ละบุคคลขององค์กร เช่น การนำความรู้ที่องค์กรมีอยู่ผนวกเข้ากับความรู้ของแต่ละบุคคลเพื่อให้เกิดเป็นความรู้ใหม่และมีการแบ่งปันทั่วทั้งองค์กร การรวมความรู้เข้าด้วยกันและสังเคราะห์ความรู้ที่มีอยู่แล้ว การดำเนินกิจกรรมเพื่อสร้างความรู้ที่เกิดขึ้นจากสมาชิกภายในองค์กร (3) การรวบรวมความรู้ที่ได้จากการค้นคว้าจากแหล่งความรู้ต่าง ๆ มาพิจารณาจัดให้เป็นหมวดหมู่เพื่อจัดทำเป็นฐานข้อมูลในการพิจารณาในการดำเนินงานในขั้นต่อไปจะนำไปสู่ความสำเร็จด้านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ (4) การจัดประชุมระดมความคิดเพื่อประมวลความรู้ และเชิญผู้บริหารภายในคณะร่วมกลั่นกรองความรู้เพื่อจัดทำเป็นคู่มือที่จะนำไปใช้ได้จริงจะนำไปสู่ความสำเร็จด้านการประมวลผลและกลั่นกรองความรู้ (5) การจัดทำคู่มือ แผ่นพับ เอกสารเผยแพร่องค์ความรู้สู่คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษา และบุคคลทั่วไปทางเว็บไซต์ของคณะจะนำไปสู่ความสำเร็จด้านการเข้าถึงความรู้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดองค์ประกอบของการจัดการความรู้ของ MarQuardt (1996) ที่ว่า องค์กรควรคำนึงถึงโครงสร้างการจัดเก็บที่เป็นระบบ สามารถค้นหาและส่งมอบได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว จัดให้มีการจำแนกรายการต่างๆ และพนักงานต้องทราบถึงช่องทางการค้นหาความรู้ต่าง ๆ นั้น (6) การจัดเวทีแลกเปลี่ยนความรู้ให้กับบุคลากรภายในและภายนอกองค์กรจะนำไปสู่ความสำเร็จด้านการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้ และ (7) การประเมินผลองค์ความรู้ไปใช้ประโยชน์ และส่งกลุ่มเข้าร่วมการสรรหาวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) จะนำไปสู่ความสำเร็จด้านด้านการเรียนรู้ขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดองค์ประกอบ

ของการจัดการความรู้ของ MarQuardt (1996) ที่ว่าการถ่ายทอดความรู้และการใช้ประโยชน์เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนที่ของสารสนเทศ และความรู้ระหว่างบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่งด้วยการสื่อสารกันด้วยบันทึก การรายงาน การฝึกอบรม การประชุมภายใน การหมุนเวียนงาน การเล่าเรื่องราวต่อกันมาของคณะทำงาน และเครือข่ายที่ไม่เป็นทางการ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยมีดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1.1 ผู้บริหารของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาควรสนับสนุนการจัดการความรู้อย่างต่อเนื่อง โดยจัดสรรงบประมาณสำหรับการจัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้หรือการอบรมสัมมนาให้เพียงพอ ส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมการเรียนรู้ของบุคลากร เปิดโอกาสในการแสดงความคิดเห็น รวมถึงเป็นแบบอย่างที่ดีทั้งในการถ่ายทอดความรู้และทักษะต่าง ๆ ตลอดจนเป็นที่เล็งคอบยแนะนำเกี่ยวกับการจัดการความรู้

1.2 บุคลากรสายวิชาการควรนำความรู้ใหม่ ประสบการณ์ และการอบรมสัมมนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันอย่างสม่ำเสมอ

1.3 บุคลากรสายสนับสนุนควรร่วมมือและเข้าร่วมกิจกรรมการจัดการความรู้ เรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม กล้าแสดงความคิดเห็นของตนเองและยอมรับความคิดเห็นของคนอื่น

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการจัดการความรู้ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา นอกจากการศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการความรู้ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

2.2 ควรมีการศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จของการจัดการความรู้ของหน่วยงานและสถาบันการศึกษาอื่น ๆ ด้วย

บรรณานุกรม

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.(2555). ปรัชญาวิสัยทัศน์พันธกิจ. ค้นเมื่อ

1 มกราคม 2557, จาก<http://hs.ssr.u.ac.th/index.php/en/about-us/2013-02-05-11-10-47.html>

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. (2552). คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในปีการศึกษา2552.

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ชนงกรณ์ กณฑลบุตร. (2547).หลักการจัดการและองค์การและการจัดการ.กรุงเทพมหานคร:

โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ณัฐพันธ์ เขจรนนท์. (2551). พฤติกรรมองค์การ.กรุงเทพมหานคร. วี.พริ้นท์.

วิจารณ์ พานิช. (2546). สู่การสร้างสรรค์สูงส่งเต็มศักยภาพการจัดการความรู้ในมหาวิทยาลัย. ปีที่ 11 ฉบับที่ 3

ประจำเดือนกรกฎาคม-กันยายน 2546. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

วิจารณ์ พานิช. (2547). สถานศึกษากับการจัดการความรู้เพื่อสังคม. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.

วิจารณ์ พานิช. (2551). การจัดการความรู้คืออะไร ออนไลน์ แหล่งที่มา:

http://www.dopa.go.th/iad/km/km_des.htm. 5 ม.ค. 2551

วิจารณ์ พานิช. (2551). การจัดการความรู้ฉบับนักปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: สุขภาพใจ.

สมบัติ กุสุมาลี. (2553). อ่าน HR มาเล่น เอา HR มาเขียน. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Awad, E. M. & Ghaziri, H. M. (2004). Knowledge management, NJ: Pearson Education.

Marquardt, Michael J. (1996). Building the Learning Organization. New York: McGraw-Hill.

ประวัติผู้เขียน

นายอำนาจ บุญนอม ตำแหน่ง นักวิชาการศึกษา ฝายวิชาการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

นายประทีป ซาลี ตำแหน่ง นักวิชาการเงินและบัญชี คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

นางจุฑารัตน์ สมอคร ตำแหน่ง หัวหน้าฝายวิชาการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

อาจารย์ณัฐภัทร แก้วรัตนภัทร ที่ปรึกษาโครงการ ตำแหน่ง รองคณบดีฝายแผนและประกันคุณภาพ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ดร.กรรณิการ์ อนันตกุล ที่ปรึกษาโครงการ ตำแหน่ง รองคณบดีฝายวิชาการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

5.2 นวัตกรรม (อธิบายรายละเอียดผลงานนวัตกรรมที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นอย่างก้าวกระโดด)

- 1) บุคลากรในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีความรู้ความเข้าใจเพิ่มมากขึ้นในการให้บริการ ด้วยระบบ one stop service
- 2) บุคลากรในคณะมีการพัฒนาการทำงานของตนเองอย่างต่อเนื่องเพื่อให้การทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 3) คณาจารย์และนักศึกษาที่มาติดต่อราชการในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มีความพึงพอใจในการบริการของบุคลากรในคณะ
- 4) คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาได้ปรับปรุงสำนักงานใหม่โดยการสร้างจุดบริการ one stop service การบริการแบบครบวงจร เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาใช้บริการ

ภาคผนวก

แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ณ จุดบริการ One stop service

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ต้องการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ชาย หญิง
2. สถานะภาพ นักศึกษาระดับชั้นปริญญา.....
 อาจารย์ เจ้าหน้าที่ อื่นๆ.....

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจการรับบริการ จุด One stop service

การให้บริการ จุด One stop service	ระดับความคิดเห็น				
	พอใจ มาก	พอใจ	ค่อนข้าง พอใจ	ไม่ พอใจ	ไม่พอใจ มาก
1. ระยะเวลาให้บริการรวดเร็ว เหมาะสมกับสภาพงาน					
2. ระบบบริการมีความยืดหยุ่น สามารถปรับให้เหมาะสมกับสถานการณ์ได้					
3. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสำนึกในหน้าที่ และรับผิดชอบผลของงาน					
4. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ ยินดี เต็มใจ และยิ้มแย้มแจ่มใส					
5. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม และมีระบบสารสนเทศที่ทันสมัย					
6. มีระบบอำนวยความสะดวกหรือระบบช่วยเหลือแก้ไขปัญหาขัดข้องต่าง ๆ ที่ชัดเจน					
โดยภาพรวม					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ

เอกสารที่เกี่ยวข้อง