

รายงานผลการจัดการความรู้ ปี ๒๕๖๓ ระดับบุคคล
ผลงานด้านที่ ๓ ด้านการพัฒนาและยกระดับการทำงาน
ชื่อผลงาน ปฏิบัติการเป็นมิตร ใกล้เคียงบุคลากร และนิสิต
วิทยาลัยสงฆ์นครน่าน เฉลิมพระเกียรติฯ

นายอนันต์ ลานเงิน
นายศุภกริช เชื้อนเพชร

ความเป็นมา

วิทยาลัยสงฆ์นครน่าน มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนฯ ราชสุดาสยามบรมราชกุมารี สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา ของคณะสงฆ์ ที่ส่งเสริมให้พระภิกษุสามเณร และ ประชาชนทั่วไปได้บูรณาการการศึกษาทางพระพุทธศาสนาในการจัดการสอน และเล็งเห็นความสำคัญของการบริหารจัดการภายใน โดยเฉพาะในเรื่องของการสื่อสารภายในองค์กร ทุกส่วนงาน ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-๑๙) ที่ยังคงรุนแรงอยู่ทุกพื้นที่ทั่วโลก แม้ว่าประเทศไทยไม่ได้รับผลกระทบ เนื่องจากระบบสาธารณสุขมีการบริหารจัดการที่ดีเยี่ยม แต่ยังคงต้องระวังอยู่ทุกขณะ ทำให้เกิดการติดต่อสื่อสารกันโดยใช้เทคโนโลยีเข้ามาเป็นเครื่องมือในการสื่อสาร โดยเฉพาะเทคโนโลยีที่ทุกคนเคยใช้ ได้แก่ ไลน์กลุ่ม ซึ่งเมื่อสมาชิกในไลน์กลุ่มมีจำนวนมากขึ้น เรื่องที่สื่อสารกันย่อมมากขึ้นเช่นกัน เมื่อจะคุยเฉพาะเรื่อง ซึ่งเป็นเรื่องส่วนตัว เช่น ค่าเทอมที่ค้างชำระ งบประมาณในโครงการ หรือ แม้แต่เรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ ที่มีความสงสัย ย่อมทำได้ยาก แต่ยังมีเทคโนโลยีใหม่ ได้แก่ ไลน์แอด เป็นกลุ่มไลน์เช่นเดียวกัน แต่การสื่อสาร จะเป็นระหว่างบุคคลแม้จะอยู่ในกลุ่มเดียวกัน ฉะนั้นทำให้การสื่อสารระหว่างกันเป็นส่วนตัวมากขึ้น

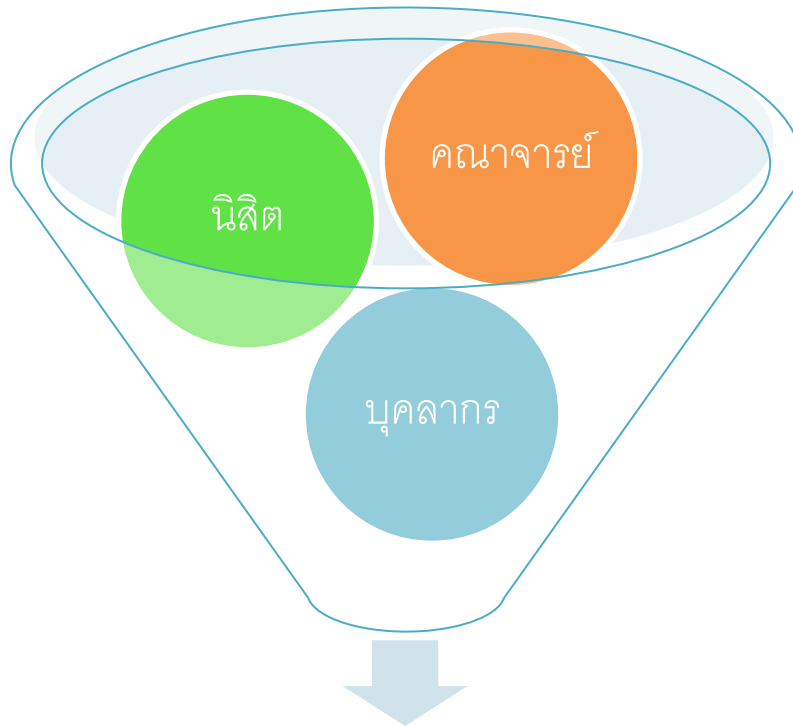
ทางผู้ปฏิบัติงาน จึงเล็งเห็นว่า เมื่อมีการนำเอาเทคโนโลยี มาใช้โดยใช้ ไลน์แอด เป็นเครื่องมือในการสื่อสาร จะทำให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น การสื่อสารระหว่างบุคคลมีประสิทธิภาพมากขึ้น จึงได้ดำเนินการสร้างไลน์แอดขึ้นมา ๑ บัญชี โดยมี admin ได้แก่ ฝ่ายทะเบียน ฝ่ายการเงิน ฝ่ายบัญชี ฝ่ายพัสดุ ฝ่ายงบประมาณ/โครงการ สำหรับเป็นช่องทางในการสื่อสารระหว่างกัน ทั้งนี้ admin ก็ยังสามารถศึกษา งานของแต่ละงานได้ในขณะเดียวกัน ผลที่เกิดขึ้นเป็นที่น่าภูมิใจเป็นอย่างยิ่ง

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงาน เป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว ลดขั้นตอนการติดต่อ
๒. เพื่อกระจายข้อมูล และตอบคำถาม เฉพาะบุคคลได้โดยรวดเร็ว และตรงกลุ่มบุคคล

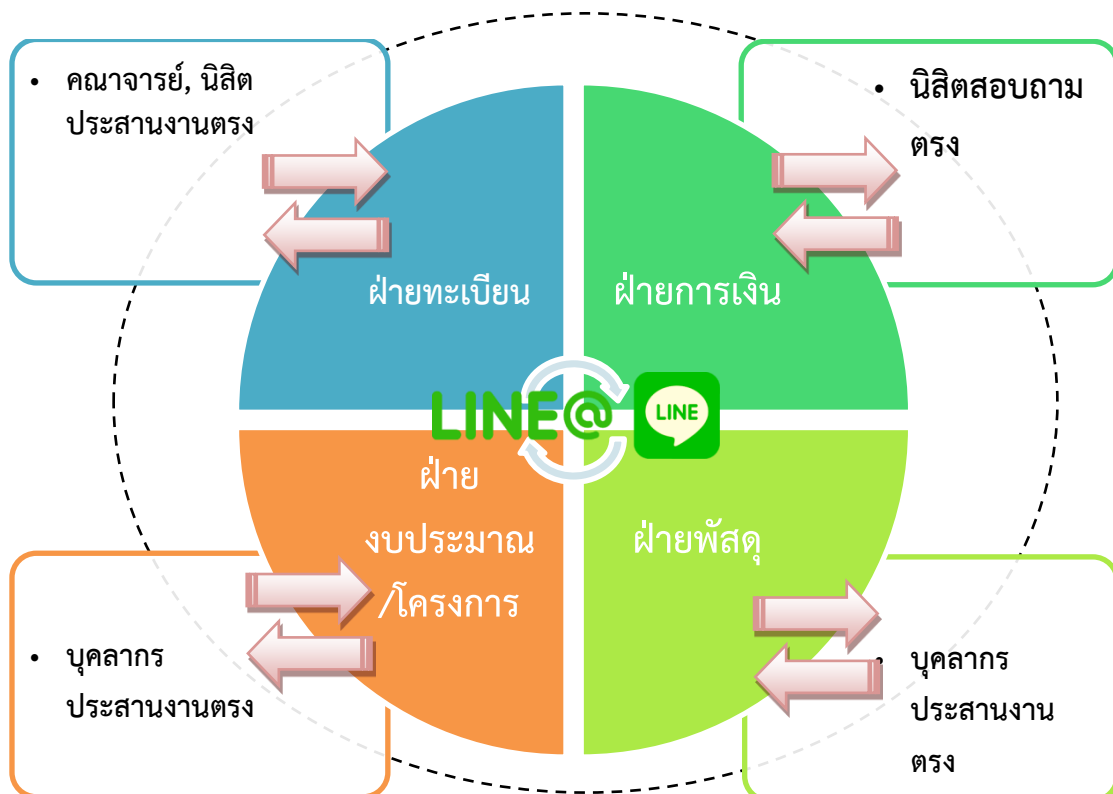
วิธีการดำเนินการศึกษา

กระบวนการงาน (Flow) แนวคิด ก่อนการดำเนินการ



องค์ความรู้ก่อนสร้างกระบวนการ
ประสานงานที่ห้องปฏิบัติการ

กระบวนการงาน (Flow) แนวคิด หลังการดำเนินการ



กลยุทธ์	KPI	เป้าหมายการดำเนินงาน
Strategic partner เสริมสร้างเครือข่ายความเข้มแข็ง	๓ กลุ่ม	๑. นิสิต ๒. คณาจารย์ ๓. บุคลากร
(Excellent center) ศูนย์กลางการปฏิบัติงานที่มี คุณภาพ	๒ สำนัก	- สำนักงานบริหารคุณภาพ - สำนักงานวิชาการคุณภาพ
(Excellent people) การคิด แก้ปัญหา และบริการ	๒ ฝ่าย	บุคลากรให้การบริการในหน้าที่ของตนเองได้อย่าง เต็มความสามารถ เกิดความพึงพอใจ และประทับใจ ทั้ง ๒ ฝ่าย

ระยะเวลาการดำเนินงาน

วันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๓ – ๓๐ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

ข้อกำหนดและจัดลำดับความสำคัญของหัวข้อความรู้

พันธกิจ/ ยุทธศาสตร์/ กระบวนการ	องค์ความรู้	ความสำคัญขององค์ความรู้ (๑-๕)					คะแนน รวม
		ความถี่ ของการใช้	มีผลต่อค่าใช้จ่าย หรือกำไร	ทรัพยากร	สนับสนุน วิสัยทัศน์/พันธกิจ	ความวิกฤติ ความรู้	
พัฒนา กระบวนการ บริหารจัดการ ที่มีคุณภาพ	การ ติดต่อสื่อสารที่ มีคุณภาพ	๕ (เดือนละ ๓๐ ครั้ง/ปี)	๕ (๒๐๐บาท*N) N=จำนวนผู้เข้าร่วม กิจกรรม	๕ (๑๒ เดือน/ ปี)	๕ (องค์กรแห่งการ เรียนรู้วิถีพุทธ)	๔ มีการ ประชาสัมพันธ์ ไปในช่องทาง ต่าง ๆ ใน หน่วยงาน	๒๔

การสร้าง แบ่งปัน จัดเก็บความรู้ ประยุกต์ใช้ความรู้

- พัฒนาความรู้ = คิดแก้ปัญหา จากการนำเทคโนโลยีที่มีอยู่ มาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพ

- จัดเก็บ = ได้มีการจัดเก็บในรูปแบบความถี่ของข้อมูลที่สื่อสารระหว่างกัน

- เผยแพร่ แบ่งปัน = ผ่านการจัดงานกิจกรรมต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย เว็บไซต์ วารสารวิทยาลัยสงฆ์นครน่าน กลุ่มไลน์ต่าง ๆ อันเป็นผลสู่ภาคปฏิบัติ และรับรู้ร่วมกัน ผลตอบรับเป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้งาน

Practices และ Lessons Learned ที่มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Sharing)

ก่อนเริ่มกระบวนการ การติดต่อประสานงานระหว่าง บุคลากร นิสิต ในด้านทะเบียน บัญชี การเงิน พัสดุ และงบประมาณ/โครงการ ต้องมาติดต่อที่สำนักงานโดยตรง จึงจะสามารถให้คำตอบของข้อคำถามนั้นได้ หลายครั้งไม่อยู่ประจำสำนักงาน ผากเรื่องไว้ แต่ก็ใช้เวลาที่ค่อนข้างนาน กว่าจะได้คำตอบ การสื่อสารกลับไป กลับมา หลายรอบ หรือแม้แต่ส่ง

ข้อคำถามไปในไลน์ส่วนตัว บางครั้งมีหลายกลุ่ม หลายเรื่องที่จะต้องสื่อสารอาจทำให้สับสน หรือตอบซ้ำในเรื่องที่สำคัญลงได้

หลังดำเนินการ

มีการแชร์ข้อมูลที่ใช้ในการสื่อสารกันระหว่างกลุ่มบริหาร คือ ทะเบียน บัญชี การเงิน พัสดุ งบประมาณ/โครงการ โดยทุกฝ่ายข้างต้น เป็น admin คอยที่จะตอบคำถามที่ตนเองเกี่ยวข้อง อีกทั้งประเด็นที่มีความเกี่ยวข้องในด้านสายงาน ทำให้สามารถเตรียมการได้ทันเวลา บางเรื่องสามารถตอบคำถามแทนกันได้ทำให้เกิดความรวดเร็วในการประสานงาน และทำให้งานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สรุปการพัฒนาปรับปรุงและผลการดำเนินการ

สรุปผลการดำเนินการ

๑. ปัญหา/ข้อจำกัดที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการ

- เนื่องจาก นิสิตบางท่านมีอายุมาก ทำให้ไม่สะดวกในการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่

๒. ผลลัพธ์ที่ได้

- เกิดการเรียนรู้ซึ่งกันและกันของทั้ง ๒ สำนักงาน ได้แก่ สำนักงานบริหาร และสำนักงานวิชาการ
- เกิดความพึงพอใจในความรวดเร็วของการตอบคำถาม
- เครือข่ายการสื่อสาร มีความเป็นส่วนตัวของผู้รับสาร (นิสิต บุคลากร) เนื่องจากเป็นไลน์แอด ไม่ใช่ไลน์กลุ่ม
- การกระจายข้อมูล เข้าถึงโดยตรงกับทุกคนที่เป็นสมาชิก

๓. แผนการที่จะพัฒนาต่อเนื่องต่อไป

- สร้างความเข้าใจในการใช้เครื่องมือสื่อสารกับนิสิตที่มีอายุมาก
- แผนการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงาน ให้ทุกกลุ่มเรียนรู้ และเข้าใจการปฏิบัติให้มากขึ้น

ผลการจัดการความรู้

เชิงปริมาณ

๑. ฝ่ายปฏิบัติการวิชาชีพ ทั้ง ๒ สำนัก ได้แก่ สำนักงานบริหาร และสำนักงานวิชาการ มีการเรียนรู้งานซึ่งกันและกัน
๒. จำนวน ๙๕ เพอร์เซ็นต์ของบุคลากรวิทยาลัยสงฆ์นครน่าน และนิสิต มีการใช้ช่องทาง ไลน์แอดในการติดต่อสื่อสาร

เชิงคุณภาพ

นำเอาเทคโนโลยีที่มีอยู่แล้ว มาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน ตามความต้องการของสถานที่ ให้ทันยุคทันสมัย และลดขั้นตอนของการประสานงาน

รายละเอียดกิจกรรม ๑ ประชุมจัดทำสร้างองค์ความรู้

- กิจกรรมประชุมให้ความรู้ความเข้าใจผู้บริหาร คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ นิสิต ผู้ที่เกี่ยวข้อง

รายละเอียดกิจกรรม ๒ ถ่ายทอดการจัดการความรู้ – สู่ภาคปฏิบัติ

- กิจกรรมปฐมนิเทศนิสิตใหม่
- กิจกรรมอบรมนิสิตประจำสาขาวิชา