



รายงานสรุปผลการดำเนินงาน
การจัดการความรู้
(KM : Knowledge Management)
ประจำปีการศึกษา 2561

“เทคนิคการประสานงาน”



คำนำ

งานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยนครพนม ได้ดำเนินการจัดการความรู้ (KM : Knowledge Management) เรื่อง “เทคนิคการประสานงาน” ในวันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๒ ณ ห้องงานประกันคุณภาพการศึกษา ชั้น ๓ อาคารสารสนเทศเพื่อการบริหาร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนครพนม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างและพัฒนาสังคมฐานความรู้และสังคมแห่งการเรียนรู้ ซึ่งต้องมีการจัดการความรู้เพื่อมุ่งสู่หน่วยงานแห่งการเรียนรู้ โดยทางหน่วยงานได้ตระหนักและให้ความสำคัญของการจัดการความรู้ โดยมีการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในหน่วยงานซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคล หรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบเพื่อให้ทุกคนในหน่วยงานสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการแลกเปลี่ยนความรู้ทั้งภายใน และภายนอกหน่วยงาน การสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมการเรียนรู้ภายในหน่วยงาน การกำหนดแนววิธีปฏิบัติงาน ตลอดจนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการความรู้ในหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น

การจัดการความรู้ เรื่อง “เทคนิคการประสานงาน” ในครั้งนี้ ได้จัดขึ้นโดยมีกลุ่มเป้าหมาย คือ บุคลากรภายในหน่วยงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยนครพนม จำนวน ๕ คน

รายงานสรุปผลการดำเนินงานการจัดการความรู้ เรื่อง “เทคนิคการประสานงาน” ฉบับนี้ได้สรุปผลการดำเนินงานการจัดการความรู้ดังกล่าว เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

งานประกันคุณภาพการศึกษา
มหาวิทยาลัยนครพนม
๓ เมษายน ๒๕๖๒

สารบัญ

หน้า

● คำนำ	-----ก
● สารบัญ	-----๗
● ส่วนที่ ๑ บทนำ	-----๑
● ส่วนที่ ๒ ผลการดำเนินงานการจัดการความรู้	-----๖
● ส่วนที่ ๓ การประเมินผลการจัดการความรู้	-----๘
● ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก ภาพประกอบโครงการ	

ส่วนที่ ๑ บทนำ

แนวคิดในการจัดการความรู้

งานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยนครพนม เริ่มนำแนวทางการจัดการความรู้มาใช้ในการพัฒนาบุคลากร ด้วยกระบวนการแบ่งปันแลกเปลี่ยน จัดเก็บและเผยแพร่ความรู้ มีการพัฒนาความรู้ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น มีการจัดอบรม KM ให้พนักงานในหน่วยงาน เพื่อส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อรองรับสภาพการณ์การแข่งขันสูง และเมื่อบุคลากรลาออก/เกษียณ หรือเปลี่ยนหน้าที่ก็มีผลกระทบต่องานเพราะผู้ที่ลาออก/เกษียณ หรือเปลี่ยนหน้าที่นำความรู้ที่สะสมไว้ตลอดอายุการทำงานติดตัวไปด้วย ส่วนผู้ที่มารับหน้าที่ใหม่ก็ยังไม่มีความรู้เหล่านั้น ความรู้เป็นสินทรัพย์ที่จับต้องไม่ได้ขององค์กร การที่บุคลากรลาออก/เกษียณไปพร้อมกับความรู้จึงถือเป็นการสูญเสียขององค์กรด้วย

การจัดการความรู้ที่ดีต้องเริ่มต้นด้วยการค้นหา Knowledge Gap ในหน่วยงาน ต้องรู้ว่าความรู้ที่หน่วยงานต้องการนั้นมีอะไรบ้าง จากนั้นก็วางแผนต่อไปว่าจะหาความรู้เหล่านั้นจากใคร ที่ไหนได้บ้าง หรือหากมีอยู่แล้ว ทำอย่างไรจึงจะแลกเปลี่ยนถ่ายทอดความรู้เหล่านั้นไปยังคนอื่นได้ ซึ่งจะนำไปสู่การปรับปรุงผลงาน สร้างความรู้ใหม่ และต้องมีการบันทึกความรู้ในตัวคนเอาไว้ หากเป็นเรื่องในทางดีเก็บเป็น case study หากเรียนรู้จากความผิดพลาดเก็บเป็น lesson learned เพื่อไม่ให้ผิดพลาดเช่นเดิมอีก

ผลผลิตและผลลัพธ์

ปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมให้หน่วยงานสามารถทำการจัดการความรู้ได้สำเร็จ

๑. การจัดการความรู้เป็นส่วนหนึ่งของนโยบายของหน่วยงาน และเป็นไปในทิศทางเดียวกับกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย
๒. วัฒนธรรมขององค์กรสนับสนุนให้เกิดการแบ่งปันความรู้ ผู้บริหารเป็นตัวอย่างและให้การสนับสนุน
๓. การจัดการความรู้เป็นส่วนหนึ่งของงานประจำ ไม่ใช่ภาระงานที่เพิ่มขึ้น
๔. ระบบเทคโนโลยีเป็นระบบเดียวทั้งองค์กร ทำให้สะดวกในการสืบค้นข้อมูล

ผลผลิตของการจัดการความรู้

๑. สร้างบรรยากาศที่ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
๒. มีอุปกรณ์เครื่องมือที่จำเป็น เช่น ระบบสารสนเทศ
๓. การจัดเก็บองค์ความรู้ที่รวบรวมมาจากพนักงานอย่างเป็นระบบ
๔. มีการจัดทำฐานข้อมูลที่เข้าถึงได้สะดวกและรวดเร็ว จากการสำรวจพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่เข้าถึงเว็บไซต์ และมีการนำไปใช้ประโยชน์ถึง ๘๐%

ผลลัพธ์ของการจัดการความรู้

๑. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสูงขึ้น
๒. ข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานต่ำลง

บทสรุป

บริบทองค์กร	<p>งานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยนครพนม</p> <p>ปรัชญา : พัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง</p> <p>วิสัยทัศน์ : ที่มุ่งเน้นใช้ระบบการประกันคุณภาพเป็นเครื่องมือในการพัฒนามหาวิทยาลัยนครพนม</p> <p>บุคลากรจำนวน ๕ ท่าน</p> <p>พันธกิจ :</p> <ol style="list-style-type: none"> ๑. พัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในเพื่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ๒. ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพ ๓. สร้างเครือข่ายและพัฒนาฐานข้อมูลการประกันคุณภาพตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย
ประเด็น	<p>“เทคนิคการประสานงาน”</p>
จุดมุ่งหมายการใช้กระบวนการจัดการความรู้	<ol style="list-style-type: none"> ๑. เพื่อพัฒนาบุคลากร ๒. เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อการแข่งขัน ๓. สร้างองค์ความรู้และนวัตกรรม
แนวคิด/โมเดลที่นำมาใช้	<p>ระบบแจ้งเตือนการส่งงานล่วงหน้า (Google Calendar)</p>
แนวทาง/ขอบเขตการดำเนินการ	<p>มีหน่วยงานรับผิดชอบการวางแผน ประสานงานกับหน่วยงานย่อยในการจัดการความรู้</p>
วิธีการและเครื่องมือที่นำมาใช้	<p>หลากหลายเน้นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น Google Calendar</p>
ผลลัพธ์	<p>กำลังพัฒนาระบบแจ้งเตือนการส่งงานล่วงหน้า</p>
การรวบรวมและเผยแพร่องค์ความรู้	<p>จัดทำเอกสารเผยแพร่องค์ความรู้ ผ่านทางเว็บไซต์งานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยนครพนม qa.npu.ac.th</p>
การนำความรู้ไปปรับใช้	<p>บุคลากรได้นำแนวปฏิบัติ “เทคนิคการประสานงาน” ไปประยุกต์และปรับใช้กับการดำเนินงาน</p>

ข้อมูลทั่วไปของโครงการ

- | | |
|------------------------|---|
| ๑. ชื่อโครงการ | การจัดการความรู้ ครั้งที่ ๑ เรื่อง “เทคนิคการประสานงาน” |
| ๒. หน่วยงาน | งานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยนครพนม |
| ๓. ผู้รับผิดชอบโครงการ | นางสาวสาวิตรี สีดาพิมพ์ |
| ๔. ระยะเวลาดำเนินการ | วันพุธที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๒ |
| ๕. สถานที่ดำเนินงาน | ห้องงานประกันคุณภาพการศึกษา ชั้น ๓ อาคารสารสนเทศเพื่อการบริหาร
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนครพนม |

หลักการและเหตุผล

งานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยนครพนม มีพันธกิจ ๑) พัฒนาระบบและกลไก การประกันคุณภาพภายในเพื่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ๒) ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความ เข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพ ๓) สร้างเครือข่ายและพัฒนาฐานข้อมูลการประกัน คุณภาพตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย วิธีการหนึ่งที่สามารถทำให้หน่วยงาน บรรลุเป้าหมายตามพันธกิจ ดังกล่าว คือ การจัดการความรู้ (Knowledge Management) ที่สอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานประกันคุณภาพ ที่ได้กำหนดให้มีการจัดการความรู้ภายในหน่วยงาน จึงได้จัดให้มีโครงการการจัดการความรู้ โดยการรวบรวม องค์ความรู้ที่มีอยู่ในหน่วยงาน ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุก คนในหน่วยงานสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนานตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเป็นการนำจุดแข็ง (Strengths) ด้านบุคลากร และ การมีเครือข่ายงานประกันคุณภาพการศึกษาของ หน่วยงาน มาเสริมสร้างศักยภาพในการดำเนินงาน จะทำให้เกิดการสร้างความรู้ อันจะนำไปสู่การมีนวัตกรรม (Innovation) การพัฒนาขีดความสามารถ (Competency) และการเสริมสร้างประสิทธิภาพ (Efficiency) เพื่อให้กระบวนการดำเนินงานของหน่วยงาน มีประสิทธิภาพสูงสุด

งานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยนครพนม เล็งเห็นถึงความสำคัญดังกล่าวซึ่งเป็น ส่วนหนึ่งของการบริหารงาน จึงจัดทำโครงการนี้ในหัวข้อ "เทคนิคการประสานงาน" เพื่อรวบรวมให้เกิดแนว ปฏิบัติที่ดี (Good Practice) แล้วนำแนวปฏิบัติดังกล่าวนำไปเผยแพร่ ประยุกต์ใช้กับการดำเนินงานต่อไป

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้เกิดการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากร เพื่อให้เกิดความรู้ใหม่ในการ พัฒนาการดำเนินงาน
๒. เพื่อรวบรวมแนวปฏิบัติที่ดี (Good Practice) ในการพัฒนาการดำเนินงาน
๓. เพื่อนำความรู้และแนวปฏิบัติที่ดี ที่ได้รับจากการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ไปใช้ในการ พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้เทคนิคการประสานงานที่ดี และกระตุ้นให้นำความรู้ลงไปใช้ ในการปฏิบัติจริงเพื่อพัฒนาการดำเนินงาน และขับเคลื่อนหน่วยงานสู่หน่วยงานแห่งการ เรียนรู้

กลุ่มเป้าหมาย

บุคลากรงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยนครพนม จำนวน ๕ ท่าน

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๑. บุคลากรงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยนครพนม มีแนวทางการพัฒนาไปสู่การสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้
๒. บุคลากรงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยนครพนม มีความเข้าใจในเรื่อง “เทคนิคการประสานงาน” และสามารถดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ
๓. บุคลากรงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยนครพนม มีการพัฒนาตนเองตลอดเวลา

แผนการดำเนินงาน

P	D	หัวข้อดำเนินการ	เดือน/พ.ศ. ๒๕๖๒		
			มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.
C	A	ประชุมบุคลากรเพื่อวางแผนการจัดกิจกรรมกำหนดวัน	✓		
		เสนอขออนุมัติโครงการตามขั้นตอน	✓		
D	A	จัดเตรียมสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินโครงการ		✓	
		ดำเนินกิจกรรมตามแผนกิจกรรมที่วางไว้		✓	
C	A	ขั้นตอนการติดตามตรวจสอบขณะดำเนินงาน		✓	
		สังเกตพฤติกรรมของผู้เข้าร่วมโครงการ		✓	
		แบบประเมินโครงการ		✓	
A		จัดทำรายงานการประเมินผลโครงการ			✓
		รวบรวมและบันทึกความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้เข้าร่วมโครงการ เพื่อใช้ในการดำเนินงานครั้งต่อไป			✓

กำหนดการของการจัดการความรู้

วันพุธที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๒

๐๙.๐๐ น. เริ่มดำเนินโครงการ ในหัวข้อ “เทคนิคการประสานงาน”

๐๙.๓๐ น. สรุปัญห และแนวทางการแก้ปัญหา

๑๐.๐๐ น. จัดกิจกรรม Workshop การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหัวข้อ “เทคนิคการประสานงาน”

หมายเหตุ : หลังจากกิจกรรมเสร็จสิ้น มอบหมายให้บุคลากรทุกท่านนำความรู้ที่ได้ไปสู่การปฏิบัติงานจริง ในการพัฒนาการดำเนินงาน วิเคราะห์ความรู้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการนำไปปฏิบัติจริง บันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อจัดทำเป็นแนวปฏิบัติที่ดี (Good Practice) และนำเสนอในการประชุมคราวถัดไป และ/หรือ นำความรู้ไปสู่การปฏิบัติจริงโดยการเผยแพร่ความรู้บนเว็บไซต์ของงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยนครพนม

ส่วนที่ ๒ ผลการดำเนินงานการจัดการความรู้

สำหรับผลการดำเนินงานตามเป้าหมายและตัวชี้วัดที่กำหนดในแต่ละประเด็นความรู้ มีดังนี้

ประเด็นการจัดการความรู้/เป้าหมาย/ตัวบ่งชี้	ผลการดำเนินงาน
<p>ประเด็นที่ ๑ ความเข้าใจในการสื่อสารไม่ตรงกัน</p> <p>เป้าหมายการจัดการความรู้ เพื่อให้บุคลากร และผู้ประสานงาน ได้พัฒนาเทคนิคการสื่อสาร และนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง ในรูปแบบต่าง ๆ</p> <p>ตัวบ่งชี้ ๑. โครงการ ๒. ประชุม</p>	<p>การดำเนินงานการจัดการความรู้ในประเด็นความเข้าใจในการสื่อสารไม่ตรงกัน : โดยสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับผู้ประสานงานประกันคุณภาพ</p>
<p>ประเด็นที่ ๒ คณะและวิทยาลัยมีความล่าช้าในการส่งงาน</p> <p>เป้าหมายการจัดการความรู้ เพื่อให้บุคลากร และผู้ประสานงาน ได้พัฒนาเทคนิคการสื่อสาร และนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง ในรูปแบบต่าง ๆ</p> <p>ตัวบ่งชี้ การใช้ระบบ Google Calendar</p>	<p>การดำเนินงานการจัดการความรู้ในประเด็นความเข้าใจในการสื่อสารไม่ตรงกัน : โดยระบบแจ้งเตือนการส่งงานล่วงหน้า (Google Calendar)</p>
<p>ประเด็นที่ ๓ ขาดความร่วมมือและความตระหนักในการดำเนินงาน</p> <p>เป้าหมายการจัดการความรู้ เพื่อให้บุคลากร และผู้ประสานงาน ได้พัฒนาเทคนิคการสื่อสาร และนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง ในรูปแบบต่าง ๆ</p> <p>ตัวบ่งชี้ -</p>	<p>การดำเนินงานการจัดการความรู้ในประเด็นความเข้าใจในการสื่อสารไม่ตรงกัน : โดยสร้าง KPI ระดับบุคคล</p>

ลำดับ	ประเด็น	บุคลากร กลุ่มเป้าหมาย	โครงการหรือกิจกรรม	ระยะเวลา ในการ ดำเนินงาน	หน่วยงานที่ รับผิดชอบ
๑	การกำหนด ประเด็นความรู้	บุคลากรงานประกัน คุณภาพการศึกษา	๑.การทบทวนแผนการจัดการ ความรู้ ปีการศึกษา ๒๕๖๒ ๒.การวิเคราะห์ SWOT การ จัดการความรู้ของหน่วยงาน ๓.กำหนดประเด็นความรู้และ เป้าหมายการจัดการความรู้ ปี การศึกษา ๒๕๖๒		งานประกันคุณภาพ การศึกษา
๒	การสร้างและ แสวงหาความรู้	บุคลากรงานประกัน คุณภาพการศึกษา	ศึกษาและรวบรวมความรู้จาก ผู้มีประสบการณ์ต่างและแหล่ง ความรู้ต่าง ๆ		งานประกันคุณภาพ การศึกษา
๓	การแบ่งปันและ แลกเปลี่ยน เรียนรู้	บุคลากรงานประกัน คุณภาพการศึกษาทุก หน่วยงาน ใน มหาวิทยาลัยนครพนม	กิจกรรมแบ่งปันแลกเปลี่ยน เรียนรู้เพื่อพัฒนาศักยภาพ บุคลากรในเรื่องต่อไปนี้ ๑.แนวทางการทำงานให้มี คุณภาพ ๒.การพัฒนาศักยภาพ บุคลากร		งานประกันคุณภาพ การศึกษาทุก หน่วยงาน ใน มหาวิทยาลัย นครพนม
๔	การรวบรวม และสังเคราะห์ องค์ความรู้	บุคลากรงานประกัน คุณภาพการศึกษา	นำข้อมูลจากการแบ่งปัน แลกเปลี่ยนเรียนรู้มาวิเคราะห์ สังเคราะห์เพื่อสรุปเป็นองค์ ความรู้		งานประกันคุณภาพ การศึกษา
๕	การจัดเก็บ ความรู้ให้เป็น ระบบและการ เผยแพร่	บุคลากรงานประกัน คุณภาพการศึกษา	จัดเก็บแนวปฏิบัติ ในรูปแบบ สื่ออิเล็กทรอนิกส์และเอกสาร และนำเผยแพร่ผ่าน Website		งานประกันคุณภาพ การศึกษา
๖	การเรียนรู้และ นำความรู้ไปใช้	บุคลากรงานประกัน คุณภาพการศึกษาทุก หน่วยงาน ใน มหาวิทยาลัยนครพนม	บุคลากรงานประกันคุณภาพ การศึกษาทุกหน่วยงาน ใน มหาวิทยาลัยนครพนม และ ผู้สนใจทั่วไป นำแนวปฏิบัติ ไป ใช้ในการปฏิบัติงาน		บุคลากรงานประกัน คุณภาพการศึกษาทุก หน่วยงาน ใน มหาวิทยาลัย นครพนม

ส่วนที่ ๓ การประเมินผลการจัดการความรู้

สรุปการประเมินระดับความพึงพอใจผู้เข้าร่วมการจัดการความรู้ เรื่อง “เทคนิคการประสานงาน”

งานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยนครพนม ได้ดำเนินการจัดการความรู้ เรื่อง “เทคนิคการประสานงาน” ในวันพุธที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๒ ณ ห้องงานประกันคุณภาพการศึกษา ชั้น ๓ อาคารสารสนเทศเพื่อการบริหาร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนครพนม และได้สรุปผลการดำเนินโครงการฯ ดังกล่าวโดยแบ่งการประเมินออกเป็น ๒ ส่วน ได้แก่ ตาราง ๑ แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินที่เข้าร่วมโครงการฯ และตาราง ๒ ระดับความพึงพอใจต่อการจัดโครงการฯ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตาราง ๑ แสดงข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๑	๒๐.๐๐
หญิง	๔	๘๐.๐๐
รวม	๕	๑๐๐.๐๐
อายุ		
ต่ำกว่า ๓๐ ปี	๑	๒๐.๐๐
อายุ ๓๐ – ๔๐ ปี	๓	๖๐.๐๐
อายุ ๔๑ – ๕๐ ปี	-	-
อายุ ๕๑ ปีขึ้นไป	๑	๒๐.๐๐
รวม	๕	๑๐๐.๐๐
สถานภาพผู้เข้าร่วมโครงการ		
พนักงานมหาวิทยาลัย	๔	๘๐.๐๐
พนักงานตามสัญญา	๑	๒๐.๐๐
อื่น ๆ	-	-
รวม	๕	๑๐๐.๐๐

จากตาราง ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินในการเข้าร่วมการจัดการความรู้ “เทคนิคการประสานงาน” ในวันพุธที่ ๓ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๒ ณ ห้องงานประกันคุณภาพการศึกษา ชั้น ๓ อาคารสารสนเทศเพื่อการบริหาร สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนครพนม เป็นเพศชาย จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ เพศหญิง จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ ส่วนใหญ่อายุ ๓๐ – ๔๐ ปี จำนวน ๓ คน คิดเป็น ร้อยละ ๖๐.๐๐ และ รองลงมา คือ ต่ำกว่า ๓๐ ปี และ อายุ ๕๑ ปีขึ้นไป จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ ตามลำดับ สถานภาพผู้เข้าร่วมโครงการส่วนใหญ่เป็นพนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ และ พนักงานตามสัญญา จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ ตามลำดับ

ตาราง ๒ ระดับความพึงพอใจต่อการจัดการความรู้

การวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการประเมินระดับความพึงพอใจในการจัดการความรู้ โดยได้แบ่งระดับความคิดเห็น ออกเป็น ๕ ระดับ ดังนี้

ระดับคะแนนเป็น ๑	หมายถึง	น้อยที่สุด
ระดับคะแนนเป็น ๒	หมายถึง	น้อย
ระดับคะแนนเป็น ๓	หมายถึง	ปานกลาง
ระดับคะแนนเป็น ๔	หมายถึง	มาก
ระดับคะแนนเป็น ๕	หมายถึง	มากที่สุด

วิธีวิเคราะห์ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมาย เป็นมาตรฐานค่าระดับความคิดเห็นเฉลี่ย โดยแปลความหมายเป็นระดับคะแนนในแบบประเมินความพึงพอใจ ดังนี้

ระดับ ๐.๐๐ - ๑.๕๐	หมายถึง	น้อยที่สุด
ระดับ ๑.๕๑ - ๒.๕๐	หมายถึง	น้อย
ระดับ ๒.๕๑ - ๓.๕๐	หมายถึง	ปานกลาง
ระดับ ๓.๕๑ - ๔.๕๐	หมายถึง	มาก
ระดับ ๔.๕๑ - ๕.๐๐	หมายถึง	มากที่สุด

โดยแบ่งการประเมินออกเป็น ๑ ส่วน คือ ตาราง ๒ แสดงระดับความพึงพอใจ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตาราง ๒ ระดับความพึงพอใจ

ประเด็น	แสดงค่าคะแนน, ค่าเฉลี่ย							ระดับ
	ระดับความพึงพอใจ (คะแนน)					N = ๕		
	๕	๔	๓	๒	๑	\bar{X}	S.D.	
๑. การดำเนินการจัดการความรู้ สอดคล้องกับวัตถุประสงค์	(๒) ๔๐.๐๐	(๒) ๔๐.๐๐	(๑) ๒๐.๐๐	-	-	๔.๒๐	๐.๘๔	มาก
๒. เวลาและสถานที่ เหมาะสม	(๓) ๖๐.๐๐	(๒) ๔๐.๐๐	-	-	-	๔.๖๐	๐.๕๕	มากที่สุด
๓. ความรู้ที่ได้รับหลังการจัดการความรู้	(๒) ๔๐.๐๐	(๒) ๔๐.๐๐	(๑) ๒๐.๐๐	-	-	๔.๒๐	๐.๘๔	มาก
๔. ท่านสามารถนำความรู้ไปปฏิบัติได้	(๒) ๔๐.๐๐	(๓) ๖๐.๐๐	-	-	-	๔.๔๐	๐.๕๕	มาก
๕. ความพึงพอใจภาพรวมของการจัดการความรู้	(๒) ๔๐.๐๐	(๓) ๖๐.๐๐	-	-	-	๔.๔๐	๐.๕๕	มาก
รวม	\bar{X}					๔.๓๖		มาก
	S.D.					๐.๑๖		

จากตาราง ๒ พบว่า ระดับความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = ๔.๓๖$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ประเด็นเวลาและสถานที่ เหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๖๐$) ประเด็นท่านสามารถนำความรู้ไปปฏิบัติได้ และ ประเด็นความพึงพอใจภาพรวมของการจัดการความรู้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๔๐$) และ ประเด็นการดำเนินการจัดการความรู้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และ ประเด็นความรู้ที่ได้รับหลังการจัดการความรู้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๒๐$) ตามลำดับ

ประเมินผลการดำเนินการจัดการความรู้ “เทคนิคการประสานงาน”

ได้ดำเนินการจนประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ โดยพิจารณาตัวชี้วัด ดังต่อไปนี้

๑. ตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ : ผู้เข้าร่วมการจัดการความรู้ ทั้งหมดมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์มาก ค่าเฉลี่ย ๔.๓๖ (จากคะแนนเต็ม ๕) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๐ ซึ่งเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ว่ามีความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๘๐
๒. ตัวชี้วัดเชิงเวลา : การจัดการความรู้ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ซึ่งเป็นไปตามเป้าหมายที่ให้มีการดำเนินโครงการตามระยะเวลาที่กำหนดอย่างน้อยร้อยละ ๘๐
๓. ตัวชี้วัดเชิงปริมาณ : มีผู้เข้าร่วมโครงการฯ จำนวน ๕ ท่าน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ของจำนวนบุคลากรในหน่วยงาน ซึ่งเป็นไปตามเป้าหมายที่ให้มีการดำเนินโครงการ ตามระยะเวลาที่กำหนดอย่างน้อยร้อยละ ๘๐

ผลที่ได้รับ

๑. หน่วยงานมีแนวทางการพัฒนาไปสู่การสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้
๒. บุคลากรมีความเข้าใจในเรื่อง “เทคนิคการประสานงาน” อย่างมีประสิทธิภาพอันจะนำไปสู่การดำเนินงานที่มีประสิทธิผล
๓. บุคลากรมีการพัฒนาตนเองตลอดเวลา

ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการ

๑. เนื่องจากหน่วยงานมีบุคลากรหลายท่าน จึงต้องใช้ระยะเวลาในการทำความเข้าใจค่อนข้างมาก ประกอบกับยังขาดประสบการณ์ในเรื่องดังกล่าวจึงอาจเชื่อมโยงองค์ความรู้เพื่อไปใช้ประโยชน์ได้ไม่เต็มที่
๒. หากมีเวลาในการดำเนินงานมากพอก็จะสามารถที่จะทำ Workshop เกี่ยวกับการนำระบบสารสนเทศที่เหมาะสมมาใช้ในการดำเนินงาน และหาแนวทางการปรับปรุงแก้ไข
๓. เพื่อให้เกิดความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ซึ่งจะเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจพร้อมทั้งการลงมือปฏิบัติให้กับบุคลากรได้มากยิ่งขึ้น

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
ภาพประกอบโครงการ

ภาพประกอบโครงการการจัดการความรู้
เรื่อง “เทคนิคการประสานงาน”

