

Knowledge Management Plan (KM Plan)

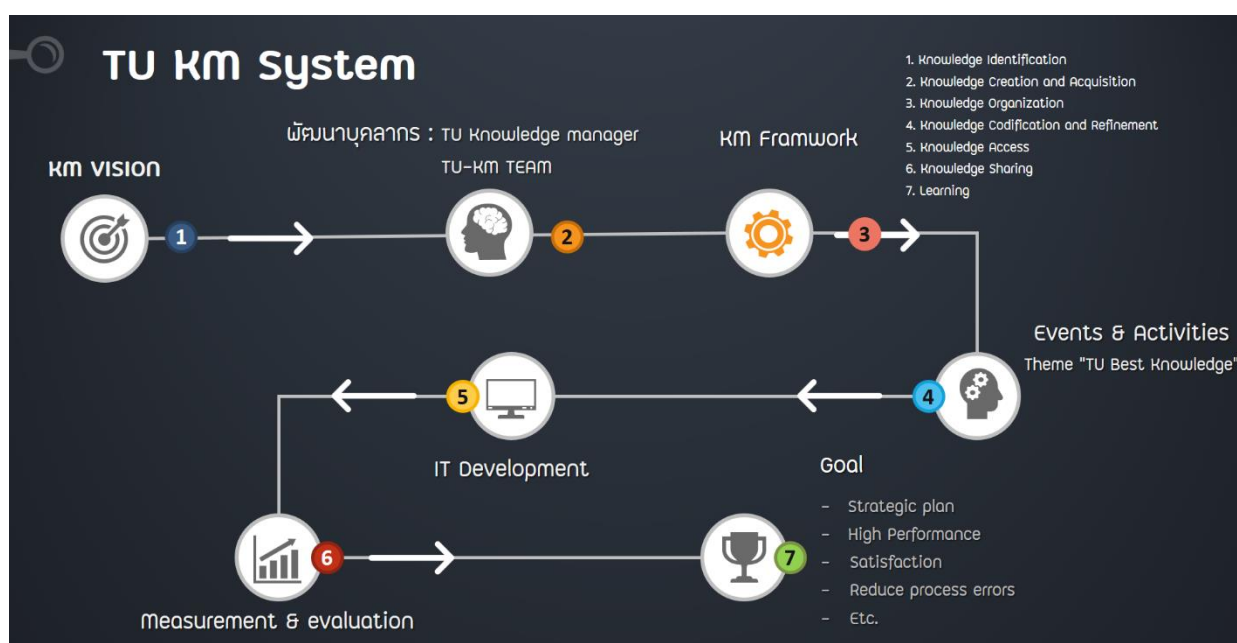
แผนการจัดการความรู้ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ปีงบประมาณ 2563

“การบริการและช่วยเหลือนักศึกษาในภาวะไม่ปกติและภาวะวิกฤตที่เป็นเลิศ”

ความเป็นมา

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ได้ดำเนินการเรื่องการจัดการความรู้โดยเริ่มจัดทำแผนการจัดการความรู้ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พ.ศ.2553 – 2554 และจัดทำแผนการจัดการความรู้ ปีงบประมาณ 2555 – 2559 ต่อมาฝ่ายพัฒนาคุณภาพ โดยกองพัฒนาคุณภาพได้จัดการสัมมนาเชิงปฏิบัติการเรื่อง “แผนการจัดการความรู้” ระหว่างวันที่ 24 – 26 พฤษภาคม 2555 โดยเชิญคณะผู้บริหารระดับมหาวิทยาลัยและหน่วยงานเกี่ยวข้องเข้าร่วมระดมสมองจัดทำแผนการจัดการความรู้ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ปีงบประมาณ 2556 – 2559 ปัจจุบันการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ดำเนินการภายใต้ แผนการจัดการความรู้ที่กำหนดประเด็นการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560 – 2564

สำหรับแผนการจัดการความรู้ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ปีงบประมาณ 2563 ดำเนินการจัดการความรู้ ภายใต้องค์ประกอบหลัก 3 เรื่องคือ 1. คน (People) 2. กระบวนการ (Process) และ 3. เทคโนโลยีและเครื่องมือ (Technology and Tools) (ภาพประกอบที่ 1)



ภาพประกอบที่ 1 : ภาพแสดง ระบบการจัดการความรู้ ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

1. คน (People) ถือว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุด เพราะเป็นแหล่งความรู้ และเป็นผู้นำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์

1.1 โดยการพัฒนางานของมหาวิทยาลัยให้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับ การบริหารจัดการความรู้ในหน่วยงาน สร้างนักจัดการความรู้ให้เกิดขึ้นภายในมหาวิทยาลัย เนื่องจากนักจัดการความรู้ คือกลุ่มคนสำคัญอันดับแรกที่มีส่วนสำคัญในการ สร้างการเปลี่ยนแปลง และขับเคลื่อนการจัดการความรู้ในระดับหน่วยงานและมหาวิทยาลัย สู่การพัฒนาในระดับประเทศ และระดับสากล โดยให้นักจัดการความรู้ มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับ บทบาทความรับผิดชอบในฐานะผู้ประสานงานการจัดการความรู้ในระดับหน่วยงาน

รับมือกับการจัดการความรู้ที่มีความหลากหลาย อีกทั้งมีความเข้าใจ เครื่องมือที่ใช้ในการจัดการความรู้ ภูมิระเบียบ ข้อบังคับที่สำคัญ อันจะเป็นการเตรียมความพร้อม ให้สามารถปฏิบัติงานบรรลุตามพันธกิจหน่วยงานและมหาวิทยาลัยได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ผ่านโครงการ “สร้างและพัฒนานักจัดการความรู้รุ่นใหม่ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์”

1.2 การถอดองค์ความรู้จากผู้เชี่ยวชาญ ทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการ เพื่อถ่ายทอดความรู้ระหว่างบุคคลกับมหาวิทยาลัย และเผยแพร่องค์ความรู้ดังกล่าวให้กับบุคคลที่สนใจ โดยเชื่อว่า องค์ความรู้ที่ฝังในตัวบุคคลผ่านประสบการณ์ (Tacit Knowledge) เป็นองค์ความรู้ที่มีประโยชน์และสามารถพัฒนามหาวิทยาลัยได้ ผ่านกิจกรรมการสัมภาษณ์ถอดองค์ความรู้จากผู้เชี่ยวชาญ สายสนับสนุนวิชาการ (ผอ.กอง/เลขานุการ คณะ) และการสัมภาษณ์ถอดองค์ความรู้จากผู้เชี่ยวชาญ สายวิชาการ

2. กระบวนการ (Process) เป็นการบริหารจัดการ เพื่อนำความรู้จากแหล่งความรู้ไปให้ผู้รู้ เพื่อทำให้เกิดการปรับปรุง และนวัตกรรม

ปัจจุบันมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีนโยบายดูแล ช่วยเหลือนักศึกษาที่ประสบปัญหาด้านจิตใจ รวมถึงด้านอื่น ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตและการเรียน โดยจัดตั้งศูนย์ชีวิตชีวา (Viva City) เพื่อจัดการให้บริการแก่นักศึกษาให้เกิดประโยชน์สูงสุด ควบคู่ไปกับการช่วยเหลือนักศึกษาในระดับคณะ ซึ่งจะนำไปสู่การปรับเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรม การเรียนรู้ที่จัดการอารมณ์ ความรู้สึก ความคิด การกระทำและปัญหาต่าง ๆ ของนักศึกษา ช่วยเสริมทักษะการดำเนินชีวิตแก่นักศึกษา ให้พร้อมในการเผชิญเหตุการณ์และสามารถแก้ปัญหาได้ ฝ่ายพัฒนาคุณภาพเห็นว่าบริการดังกล่าวเป็นบริการที่เป็นประโยชน์แก่นักศึกษา ซึ่งเป็นลูกค้าหลักของมหาวิทยาลัย จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ควรมีการจัดการความรู้ เรื่อง การให้คำปรึกษานักศึกษาในภาวะไม่ปกติและภาวะวิกฤต ดังนั้น เพื่อเป็นการจัดการองค์ความรู้และเกิดเป็นแนวปฏิบัติที่ดีในการให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกสำหรับนักศึกษา ที่มีปัญหาความไม่สบายใจต้องการปรึกษาเร่งด่วน และให้การดำเนินการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผ่าน เวที แลกเปลี่ยนเรียนรู้ “การบริการและช่วยเหลือนักศึกษาในภาวะไม่ปกติและภาวะวิกฤตที่เป็นเลิศ” และการทบทวนสรุปบทเรียน (After action review หรือ AAR) เพื่อให้ค้นพบแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice)

3. เทคโนโลยีและเครื่องมือ (Technology and Tools) เป็นเครื่องมือเพื่อให้คนสามารถค้นหา จัดเก็บ แลกเปลี่ยน รวมทั้งนำความรู้ไปใช้อย่างง่าย และรวดเร็ว อย่างเป็นระบบ โดยการพัฒนาระบบฐานความรู้ (Knowledge Bases) เพื่อเก็บข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ที่มหาวิทยาลัยมีไว้ในระบบฐานข้อมูลและให้ผู้ต้องการใช้ค้นหาข้อมูลความรู้ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ตลอดเวลา ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต อินทราเน็ต หรือระบบอื่น ๆ ได้อย่างสะดวกรวดเร็วและถูกต้อง เช่น พัฒนา Wiki TU พัฒนาเว็บไซต์การจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (website KM TU) รวมทั้งเพิ่มช่องทางการเข้าถึงองค์ความรู้ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (Social media) เช่น Line Facebook หรือ Instagram เป็นต้น

ฝ่ายพัฒนาคุณภาพในฐานะฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการจัดการความรู้ฯ จึงขอเสนอแนวทางการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ปีงบประมาณ 2563 “มาเพื่อพิจารณา ดังนี้

1. รวบรวมข้อมูล
2. กำหนดแผนงาน/โครงการ
3. ดำเนินการ
4. ติดตามประเมินผล
5. KPI ยุทธศาสตร์

1. รวบรวมข้อมูล

1. ทบทวนวรรณกรรม เกี่ยวกับการจัดการความรู้ จากหนังสือ บทความวิชาการ เว็บไซต์
2. ศึกษาเอกสารเกี่ยวกับ “การจัดการความรู้” จากหน่วยงานที่เป็น Best Practice
3. ทบทวน กระบวนการเรื่องการจัดการความรู้ ของ มหาวิทยาลัยในรอบปีที่ผ่านมา (PDCA)
4. สัมภาษณ์อย่างหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยที่มีการดำเนินงานการจัดการความรู้ภายในหน่วยงาน (กองวิเทศสัมพันธ์ , โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ , สำนักงานทะเบียนนักศึกษา , คณะแพทยศาสตร์ และหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์) ด้วยข้อคำถามดังนี้ 1.ลักษณะการจัดการความรู้ 2.เครื่องมือที่ใช้ 3.ผลที่ได้รับ 4.ผลการประเมินการจัดการความรู้ 5.ระยะเวลาในการดำเนินการ 6.ผลการดำเนินการในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา 7.ปัญหา อุปสรรค 8.ประเมินปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหา 9. รู้จัก KM wiki หรือไม่ เป็นต้น
5. สัมภาษณ์/เก็บข้อมูล เกี่ยวกับการให้คำปรึกษานักศึกษาในภาวะไม่ปกติและภาวะวิกฤตที่หน่วยงานได้ดำเนินการ (ศูนย์ Viva City กองกิจการนักศึกษา , คณะสาธารณสุขศาสตร์ , คณะศิลปศาสตร์ , สถาบันเทคโนโลยีนานาชาติสิรินธร, คณะรัฐศาสตร์ , คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี , คณะแพทยศาสตร์ และคณะทันตแพทยศาสตร์)

2. กำหนดแผนการสนับสนุนการจัดการความรู้ของหน่วยงาน ผ่านกลไกการพัฒนา 3 เรื่อง คือ สร้างคนเพื่อรับการเปลี่ยนแปลง (P) สร้างกระบวนการเพื่อติดตั้งระบบการจัดการความรู้ของทุกหน่วยงาน (P) สร้างเทคโนโลยีรองรับกระบวนการจัดการความรู้ (T) และการดำเนินการ

กิจกรรม/โครงการ	เป้าหมาย	วิธีการดำเนินการ	ระยะเวลา
1. ดำเนินการจัดทำแผนการจัดการความรู้ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ปีงบประมาณ 2563	ได้แผนการจัดการความรู้ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ปีงบประมาณ 2563	1. ทบทวนวรรณกรรม เกี่ยวกับการจัดการความรู้ จากหนังสือ บทความวิชาการ เว็บไซต์ แลเอกสารอื่น ๆที่เกี่ยวข้อง 2. ศึกษาเอกสารเกี่ยวกับ “การจัดการความรู้” จากหน่วยงานที่เป็น Best Practice 3. ทบทวน กระบวนการเรื่องการจัดการความรู้ ของ มหาวิทยาลัยในรอบปีที่ผ่านมา (PDCA) 4. ดำเนินการจัดทำแผนการจัดการความรู้ ๆ และเสนอผู้บริหาร	ต.ค. – ก.พ. 63
2. จัดประชุมชี้แจงแผนงานและเป้าหมายการจัดการความรู้ของ มธ.	ผู้บริหารที่รับผิดชอบ (CKO) เข้าร่วมประชุมมากกว่าร้อยละ 80	ชี้แจงแผนการดำเนินงาน เป้าหมายวัตถุประสงค์ ฯลฯ ให้คณะกรรมการฯ ทราบและอนุมัติ และประชาสัมพันธ์แผนการจัดการความรู้ฯ กับหน่วยงานสังกัดมหาวิทยาลัย	ก.พ. 63

3. สัมภาษณ์ถอดองค์ความรู้จากผู้เชี่ยวชาญสายสนับสนุนวิชาการ (ผอ. กอง/เลขานุการ คณะ)	หนังสือถอดบทเรียน จาก ประสพการณ์ “ กล่อง Experience คุณค่าของ คน ... อยู่ที่ผลของงาน ประสพการณ์ทำงาน ผอ. กอง/เลขานุการ คณะ มธ.” 5 บทความ (1 เล่ม)	<ol style="list-style-type: none"> 1. สํารวจประเด็นความรู้จาก ผอ.กอง/เลขานุการ คณะ ที่กำลังจะเกษียณอายุการทำงาน 2. สัมภาษณ์ ผอ.กอง/เลขานุการคณะ ที่กำลังจะเกษียณอายุการทำงาน 3. เผยแพร่ บทความ 4. รวบรวมบทความเป็นรูปเล่มหนังสือ 5. ขออนุมัติจัดจ้างจัดพิมพ์หนังสือ 6. ส่ง Artwork ให้โรงพิมพ์ 7. ได้รับหนังสือ 8. มอบหนังสือให้หน่วยงานต่าง ๆ 	เม.ย – ก.ย. 63
4. สภากาแฟ (Knowledge Cafe) สำหรับหน่วยงานภายใต้สำนักงานอธิการบดี	<p>พัฒนากระบวนการ หรือ วิธีการ ขั้นตอนในการทำงาน ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น</p> <p>ผลผลิต</p> <p>1. การพัฒนา SOP , WI หรือ Work Flow</p>	<p>ครั้งที่ 1 แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันภายในกลุ่มงานในประเด็นงานที่สนใจ ที่ต้องการพัฒนาหรือปรับปรุงแก้ไข</p> <p>ครั้งที่ 2 แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันข้ามกลุ่มงาน (มากกว่า 2 กลุ่ม) ในประเด็นงานที่สนใจ ที่ต้องการพัฒนาหรือปรับปรุงแก้ไข ที่มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกัน</p> <p>ครั้งที่ 3 แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันภายในหน่วยงาน ในประเด็นที่มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกันในภาพรวมของหน่วยงาน</p>	เม.ย – ก.ย. 63
5. เวที แลกเปลี่ยนเรียนรู้ “ การบริการ และช่วยเหลือนักศึกษาในภาวะไม่ปกติและภาวะวิกฤตที่เป็นเลิศ”	<p>ผลผลิต</p> <p>แนวปฏิบัติที่ดีของหน่วยงานเกี่ยวกับการบริหารงานในสถานการณ์ฉุกเฉิน</p> <p>ผลลัพธ์</p> <p>เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานของหน่วยงานต่างๆ</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ดำเนินการจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เรื่อง “แนวปฏิบัติที่ดีของหน่วยงานเกี่ยวกับการบริหารงานในสถานการณ์ฉุกเฉิน” 2. การทบทวนสรุปบทเรียน (After action review หรือ AAR) และจัดทำเป็นถอดบทเรียน “แนวปฏิบัติที่ดีของหน่วยงานเกี่ยวกับการบริหารงานในสถานการณ์ฉุกเฉิน” 	พ.ค. – ส.ค. 63 ส.ค. 63
6. สร้างนักจัดการความรู้ในหน่วยงาน (นัก KM – Facilitator)	หน่วยงานละอย่างน้อย 1 คน (TU-KM TEAM)	<ol style="list-style-type: none"> 1. มอบหมายให้แต่ละหน่วยงานระบุบุคคลที่มีความรู้ความสามารถเป็นตัวแทนของหน่วยงาน เพื่อเป็นนักจัดการความรู้ เป็นเครือข่ายจัดการความรู้ของ มธ. 2. จัดอบรม พัฒนา ความรู้ ทักษะ เครื่องมือศึกษาดูงาน ด้านการจัดการความรู้ 3. ดำเนินการติดตามการพัฒนา การจัดการความรู้ของหน่วยงานผ่านนักจัดการความรู้ฯ 	มิ.ย. – ก.ค. 63

7. จัดทำแผนกลยุทธ์การจัดการความรู้ ปี 3 ปีงบประมาณ 2564 - (2567)	มีแผนทำให้บุคลากรมีความรู้ ความสามารถรองรับการปฏิบัติงานในอนาคต	ดำเนินการจัดทำแผนกลยุทธ์ด้านการจัดการความรู้ (แผน 3 ปี ปีงบประมาณ 2564 - 2567)	ก.ย. 63
8. พัฒนา/Update ระบบ IT ด้านการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัย	มีช่องทางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เข้าถึงง่าย	1. Update wiki TU (Data Content Form)	ก.ย. – พ.ย. 63
		2. Update website KM TU	
		3. เพิ่มช่องทางการเข้าถึง เช่น FB Line	
		4. เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ IT (ข้อ 1-3)	
		5. ติดตามการเข้าถึง /การใช้งานระบบ IT	
9. สรุปผลการดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้ ฯ	ดำเนินการจัดกิจกรรมได้ตามแผนการจัดการความรู้ ฯ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	ชี้แจงสรุปผลตามแผนการดำเนินงานเป้าหมาย วัตถุประสงค์ ฯลฯ ให้คณะกรรมการฯ ทราบ เพื่อขอข้อเสนอแนะในการพัฒนาการจัดการความรู้ในรอบต่อไป	ก.ย. 63

3. การติดตามประเมินผล และ KPI ยุทธศาสตร์

Knowledge Management – KPI

ชื่อ SOP	รายการ KPI SOP	ผู้รับผิดชอบ	สูตรคำนวณ	หน่วยนับ	ค่าเป้าหมาย
การจัดการความรู้ (KM)	ร้อยละของกิจกรรมการจัดการความรู้ที่ได้ดำเนินการตามแผนการจัดการความรู้	กองพัฒนาคุณภาพ	$\frac{\text{กิจกรรมการจัดการความรู้ที่ได้ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ}}{\text{กิจกรรมการจัดการความรู้ทั้งหมดที่ได้กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติการ}} \times 100$	ร้อยละ	ร้อยละ 80
การจัดการความรู้ (KM)	ร้อยละขององค์ความรู้ที่ได้รับการอนุมัติให้เผยแพร่	กองพัฒนาคุณภาพ	$\frac{\text{จำนวนองค์ความรู้ที่ได้รับการอนุมัติให้เผยแพร่}}{\text{จำนวนองค์ความรู้ทั้งหมดที่หน่วยงานเสนอ}} \times 100$	ร้อยละ	มากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 50