

## แบบสอบถามสำรวจการนำองค์ความรู้ไปใช้ของบุคลากรสำนักพัฒนาคุณภาพการศึกษา

ผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 25 คน ดังนี้

สำนักงานสำนัก	จำนวน 6 คน
ฝ่ายส่งเสริมการพัฒนาหลักสูตร	จำนวน 8 คน
งานเครือข่ายอุดมศึกษาภาคเหนือตอนบน	จำนวน 1 คน
ฝ่ายส่งเสริมการจัดการเรียนการสอน	จำนวน 4 คน
ฝ่ายส่งเสริมมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา	จำนวน 6 คน

### ส่วนที่ 1 การนำองค์ความรู้ไปใช้

#### 1. องค์ความรู้ประเด็นกลางสำนักพัฒนาคุณภาพการศึกษา

จากแบบสำรวจในภาพรวม สำนักพัฒนาคุณภาพการศึกษา มีการนำองค์ความรู้ไปใช้มากที่สุดในประเด็นการจัดการประชุมที่ดี (ปี 2555) และเทคนิคการเขียนรายงานการประชุม (ปี 2557) ซึ่งมีความถี่เท่ากัน (7) ทั้งนี้ มีผู้ตอบแบบสำรวจว่า ไม่ได้นำองค์ความรู้ในประเด็นใดไปใช้ จำนวน 5 คน

#### 2. องค์ความรู้จากงานประจำแต่ละฝ่าย

ฝ่าย	ประเด็นองค์ความรู้ที่นำไปใช้มากที่สุด	ความถี่
สำนักงานสำนัก	การรับ-ส่งหนังสือ (ปี 2555)	2
ฝ่ายส่งเสริมการพัฒนาหลักสูตร	มีการนำองค์ความรู้ไปใช้มากที่สุด 3 ประเด็น ซึ่งมีความถี่เท่ากัน ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> <li>- การตรวจทานรายละเอียดหลักสูตร (มคอ.2) (ปี 2555)</li> <li>- การจัดประชุมสภาวิชาการ (ปี 2556)</li> <li>- แนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินการตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิ ระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (ปี 2557)</li> </ul>	2
งานเครือข่ายอุดมศึกษาภาคเหนือตอนบน	การจัดประชุมคณะทำงานส่งเสริมการพัฒนาสหกิจศึกษา ในสถาบันอุดมศึกษาภาคเหนือตอนบน (ปี 2555)	1
ฝ่ายส่งเสริมการจัดการเรียนการสอน	ระบบโครงการพัฒนาอาจารย์ (ปี 2559)	2
ฝ่ายส่งเสริมมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา	งานเลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบและประเมินระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (ปี 2555)	5

## ส่วนที่ 2

### 1. องค์ความรู้ที่คิดว่า เป็นประโยชน์ต่องานมากที่สุด

#### 1.1 องค์ความรู้ประเด็นกลาง

องค์ความรู้ประเด็นกลางที่มีการจัดทำตั้งแต่ปี พ.ศ. 2554 เป็นต้นมา นั้น บุคลากรสำนักพัฒนาคุณภาพการศึกษาเห็นว่าองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่องานของแต่ละคนมากที่สุด อันดับหนึ่ง คือ **เทคนิคการเขียนรายงานการประชุม (ปี 2557) (7)** เนื่องจากบุคลากรส่วนใหญ่ของสำนักฯ ได้ทำหน้าที่เป็นเลขานุการการประชุม จึงมีโอกาสนำองค์ความรู้ในส่วนนี้มาประยุกต์ใช้ในการเขียนรายงานการประชุมแต่ละครั้ง อีกทั้งยังมองว่าองค์ความรู้นี้เป็นองค์ความรู้ที่สามารถเผยแพร่ต่อไปยังบุคคลอื่นได้ เนื่องจากเป็นลักษณะงานพื้นฐานของบุคลากรทั่วไป นอกจากองค์ความรู้ี้จะมีประโยชน์แล้ว การจัดทำองค์ความรู้ี้ยังประกอบไปด้วยรายละเอียดที่สำคัญครบถ้วน สามารถใช้เป็นแนวทางในการนำไปใช้งานได้จริง

องค์ความรู้ที่บุคลากรสำนักฯ เห็นว่ามีประโยชน์ในการทำงานรองลงมา คือ **การจัดการประชุมที่ดี (ปี 2555) (5)** เพราะบุคลากรแต่ละฝ่ายมีการจัดการประชุมบ่อยครั้ง ทั้งในลักษณะที่เป็นงานประจำ มีการจัดการประชุมอย่างต่อเนื่อง และการประชุมเฉพาะกิจ ซึ่งทำให้องค์ความรู้ดังกล่าวเป็นประโยชน์อย่างมาก เนื่องจากมีการระบุขั้นตอนและรายละเอียดในการจัดการประชุมเอาไว้ รวมถึงได้มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์การจัดการประชุมของบุคลากรแต่ละคน จึงได้มาซึ่งเทคนิคต่างๆ ที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง

อีกหนึ่งองค์ความรู้ที่บุคลากรสำนักฯ มองว่ามีประโยชน์ก็คือ **การสำรวจความพึงพอใจความผูกพันของผู้รับบริการ (ปี 2559) (2)** เนื่องจากสำนักฯ เห็นว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งสำคัญที่จะสามารถนำผลการสำรวจที่ได้รับมาปรับปรุงและพัฒนางานให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการได้มากที่สุด และการออกแบบแบบสำรวจที่ดีย่อมจะทำให้ทราบผลที่สะท้อนจากผู้รับบริการอย่างแท้จริง ข้อมูลที่ได้มาจึงจะเป็นประโยชน์และนำมาใช้ได้จริง

ทั้งนี้ บุคลากรสำนักฯ เสนอความเห็นว่าการจัดทำองค์ความรู้ที่เป็นประเด็นกลางของสำนักฯ นั้น ควรเป็นประเด็นที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในงานได้อย่างแท้จริง

#### 1.2 องค์ความรู้จากงานประจำแต่ละฝ่าย

สำนักพัฒนาคุณภาพการศึกษายังมีการจัดทำองค์ความรู้แยกตามลักษณะงานประจำของแต่ละฝ่ายเอาไว้ด้วย โดยมีรายละเอียดการนำองค์ความรู้ไปใช้ดังนี้

1. **ฝ่ายสำนักงานสำนัก** มีการนำองค์ความรู้ไปใช้ทั้งหมด 2 หัวข้อ ได้แก่ การเบิกค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปปฏิบัติงาน (ปี 2558) (2) และการรับ-ส่งหนังสือ (ปี 2555) ตามลำดับ โดยองค์ความรู้ดังกล่าวเป็นประโยชน์กับบุคลากรที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ และเป็นองค์ความรู้ที่สามารถนำไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับหน่วยงานอื่นได้ เนื่องจากมีลักษณะงานที่คล้ายคลึงกัน
2. **ฝ่ายส่งเสริมการจัดการเรียนการสอน** เห็นว่าหัวข้อการจัดประชุมสัมมนาทางวิชาการ (ปี 2555) (2) มีประโยชน์กับงานของฝ่ายมากที่สุด เนื่องจากการจัดประชุมสัมมนาถือเป็นงานประจำของฝ่าย และต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และเป็นองค์ความรู้ที่มีรายละเอียดชัดเจนว่าในการจัดการประชุมสัมมนานั้นควรทำอะไร หรือต้องเตรียมสิ่งใดบ้าง ทำให้เห็นภาพรวมของการจัดประชุมทั้งหมด องค์ความรู้เรื่องการติดต่อและประสานงานวิทยากร (ปี 2558) นับเป็นองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์รองลงมา เนื่องจากเป็น KM ที่เห็นภาพค่อนข้างชัดเจน และนำไปใช้ในการปฏิบัติงานจริงได้เป็นอย่างดี รวมทั้งมีการปรับปรุงและพัฒนาขั้นตอนให้เหมาะสมกับงานและเพิ่มความสะดวกในการทำงานมากขึ้น

3. ฝ่ายส่งเสริมมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา บุคลากร จำนวน 5 คน จากทั้งหมด 6 คนของฝ่ายเห็นตรงกันว่า หัวข้องานเลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบและประเมินระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (ปี 2555) (5) เป็นองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานมากที่สุด เนื่องจากหน้าที่เลขานุการเป็นงานประจำ เป็นความรับผิดชอบหลักที่ต้องปฏิบัติซ้ำในทุกปี จึงสามารถนำองค์ความรู้นี้มาใช้งานได้อย่างแท้จริง และในการปฏิบัติงานในแต่ละครั้งก็จะพบเจอปัญหาใหม่ๆ ซึ่งสามารถนำมาปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงานของฝ่ายได้เป็นอย่างดี นำไปสู่องค์ความรู้หนึ่งที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานของฝ่ายเช่นเดียวกัน คือ การปรับปรุงกระบวนการการตรวจประเมินภายใน ระดับหลักสูตรและระดับส่วนงาน (ปี 2559) ซึ่งจะช่วยให้เห็นภาพรวมของกระบวนการทั้งหมดพร้อมได้เทคนิคต่างๆ ในบางขั้นตอนที่ทุกคนในฝ่ายนำมาแลกเปลี่ยนกัน
4. ฝ่ายส่งเสริมการพัฒนาหลักสูตร มีการนำองค์ความรู้ไปใช้ทั้งหมด 3 หัวข้อ ได้แก่ แนวทางการจัดการความรู้ ฝ่ายส่งเสริมการพัฒนาหลักสูตร สำนักพัฒนาคุณภาพศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (ปี 2559) แนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินการตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (ปี 2557) และการจัดประชุมสภาวิชาการ (ปี 2556) เนื่องจากองค์ความรู้ดังกล่าวสามารถใช้เป็นแนวทางในการทำงานได้โดยตรง

## 2. ปัญหาและอุปสรรคในการนำองค์ความรู้ภายในสำนักพัฒนาคุณภาพการศึกษาไปใช้

จากการสำรวจพบว่าที่ผ่านมามีปัญหาและอุปสรรคในการนำองค์ความรู้ภายในสำนักพัฒนาคุณภาพการศึกษาไปใช้นั้นมีหลายประเด็นด้วยกัน โดยสามารถสรุปได้ ดังนี้

### ลักษณะงาน/องค์ความรู้ของสำนักฯ

1. องค์ความรู้มีลักษณะค่อนข้างเฉพาะ องค์ความรู้ประเด็นกลางไม่สามารถนำไปใช้งานได้ทุกหัวข้อ และองค์ความรู้ของแต่ละฝ่ายบางอย่างไม่สามารถนำไปใช้ร่วมกันได้ ด้วยความแตกต่างของบริบทงานแต่ละฝ่าย (4)
2. ไม่สามารถนำองค์ความรู้ไปประยุกต์ใช้กับการทำงานประจำได้อย่างเป็นรูปธรรม สามารถใช้ช่วยเหลือในการทำงานได้ในบางโอกาสเท่านั้น และบางงานไม่ใช่งานประจำ แต่เป็นงานที่มีลักษณะเป็นโครงการ จึงมีโอกาสนำองค์ความรู้ไปใช้น้อย (2)
3. บุคลากรไม่ได้นำองค์ความรู้ไปใช้อย่างจริงจัง เช่น มีการคู่มือประกอบองค์ความรู้ แต่ก็ยังพบว่าการดำเนินงานในส่วนที่เกี่ยวข้องไม่ถูกต้องตามที่ควรจะเป็น
4. มีการนำองค์ความรู้ไปเผยแพร่กับหน่วยงานภายนอก แต่ด้วยลักษณะงานที่แตกต่างกันจึงเป็นไปได้ว่าหน่วยงานภายนอกจะไม่เข้าใจและไม่สามารถนำองค์ความรู้ของสำนักฯ ไปใช้ประโยชน์ได้

### การจัดการข้อมูล

1. ข้อมูลบางอย่างไม่เป็นปัจจุบัน ควรมีการปรับปรุงข้อมูลกระบวนการจัดทำองค์ความรู้อย่างต่อเนื่อง (4)
2. เว็บไซต์ของสำนักฯ มีการแบ่งหมวดหมู่ไม่ชัดเจน ทำให้ค้นหาข้อมูลได้ยาก บางลิงค์ใช้งานไม่ได้ เช่น หัวข้อ การเป็นเจ้าภาพจัดนิทรรศการตลาดนัดหลักสูตรอุดมศึกษา ควรมีการปรับปรุงและแก้ไขเว็บไซต์ให้ทันสมัย ค้นหาง่าย และเข้าถึงทุกองค์ความรู้ที่ต้องการจะไปศึกษาหาความรู้ได้จริง (2)

### การดำเนินงานด้าน KM ของสำนักฯ

1. ความไม่ชัดเจนในนโยบายของสำนักฯ ที่จะกำหนดให้บุคลากรนำองค์ความรู้ไปใช้อย่างจริงจังส่งผลให้บุคลากรเบื่อหน่ายและไม่ให้ความร่วมมือเท่าที่ควร
2. รูปแบบการดำเนินงานของ KM ไม่ชัดเจนและขาดความต่อเนื่อง มีการเปลี่ยนแปลงบ่อย