

ผลงานการจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM)

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ชื่อเรื่อง : การบริหารจัดการระบบสอบวิทยานิพนธ์ระดับบัณฑิตศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ

ชื่อเจ้าของผลงาน : นางสาววิกานดา สง่ามิน

ตำแหน่ง : นักวิชาการศึกษา ชำนาญการ **สังกัด :** สำนักงานคณบดีคณะวิทยาการจัดการ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา :

ฝ่ายงานประสานจัดการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี เป็นหน่วยงานสนับสนุนประสานงานด้านบัณฑิตศึกษา และจัดดำเนินการด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับบัณฑิตศึกษาร่วมกับคณะที่เปิดสอนระดับบัณฑิตศึกษา โดยสนับสนุนการดำเนินงานการจัดการต่าง ๆ ในเรื่องของการรับสมัครนักศึกษา การให้บริการงานทะเบียนและวัดผล การลงทะเบียนของนักศึกษา ระบบการจัดการเรียนการสอน การเสนอผู้สำเร็จการศึกษา การรวบรวมรูปเล่มวิทยานิพนธ์ การขออนุมัติปริญญา การตรวจสอบสถานภาพของนักศึกษาและงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นการทำงานร่วมกับของคณะ

คณะวิทยาการจัดการ ดำเนินการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาตั้งแต่ปีการศึกษา 2548 จนถึงปัจจุบัน มีเจ้าหน้าที่เป็นผู้ปฏิบัติงานรับผิดชอบเกี่ยวกับงานวิชาการด้านบัณฑิตศึกษาโดยตรง ซึ่งในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานจะทำหน้าที่ประสานงานกับฝ่ายงานประสานจัดการบัณฑิตศึกษาเป็นหลัก ดำเนินการตั้งแต่กระบวนการรับนักศึกษาจนนักศึกษาสำเร็จการศึกษา และดำเนินการตามขั้นตอนปฏิบัติงานด้านบัณฑิตศึกษาโดยเฉพาะ เนื่องจากการปฏิบัติงานด้านบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัย มีข้อบังคับ ระเบียบ และแนวปฏิบัติค่อนข้างมาก ผู้ปฏิบัติงาน อาจารย์ และผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านบัณฑิตศึกษายังขาดความเข้าใจในรายละเอียดของระเบียบและแนวปฏิบัติต่าง ๆ จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามขั้นตอน โดยเฉพาะในการปฏิบัติการสอบวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี จะต้องอาศัยกฎ ระเบียบ ข้อบังคับและแนวปฏิบัติต่าง ๆ ค่อนข้างมาก ผู้ปฏิบัติงานจึงจำเป็นต้องศึกษาหลักเกณฑ์วิธีการและแนวปฏิบัติ เพื่อให้หน่วยงาน เจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้รับบริการทางการศึกษา ได้ทราบและถือปฏิบัติเป็นไปในแนวทางเดียวกัน กระบวนการศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจนั้น นักศึกษาทุกคนจะต้องดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการสำเร็จการศึกษาในหลักสูตรฯ ซึ่งการจัดทำวิทยานิพนธ์และการสอบวิทยานิพนธ์ดังกล่าว มีขั้นตอนแบบคำร้องต่าง ๆ เอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งต้องเป็นไปตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2558 และระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา เพื่อให้วิทยานิพนธ์มีคุณภาพและเป็นไปตามมาตรฐานของหลักสูตรฯ

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้ปฏิบัติจึงมีการจัดการความรู้เพื่อนำไปสู่การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดสอบวิทยานิพนธ์ขึ้น เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้ปฏิบัติงานในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการสอบวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ทำให้

ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน และสามารถลดความผิดพลาดที่เกิดจากการปฏิบัติงานที่ไม่เป็นระบบ การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์แก่เจ้าหน้าที่และบุคลากรที่เกี่ยวข้องที่จะศึกษาเพื่อเป็นแนวทางในการจัดทำคู่มือที่เกี่ยวกับงานของตนเองที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์ของการจัดการความรู้ :

1. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจกระบวนการขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานการทดสอบวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
2. เพื่อให้การปฏิบัติงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
3. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้อย่างถูกต้อง
4. เพื่อเป็นการเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจให้บุคลากรภายในหน่วยงาน

กระบวนการจัดการความรู้ (KM Process) :

1. การบ่งชี้ความรู้ (Knowledge Identification): การทดสอบวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี โดยมีขอบเขตครอบคลุมถึงขั้นตอนการขอแต่งตั้งอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ การขอสอบเค้าโครงวิทยานิพนธ์/สอบป้องกันวิทยานิพนธ์ และการขอแต่งตั้งคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
2. การสร้างและแสวงหาความรู้ (Knowledge Creation & Acquisition): วิเคราะห์ปัญหาที่พบจากการปฏิบัติงานจริง
3. การจัดความรู้ให้เป็นระบบ (Knowledge Organization): จัดแยกเอกสารเป็นหมวดหมู่
4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้ (Knowledge Codification): จัดทำ “คู่มือการปฏิบัติงาน” โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย พร้อมภาพประกอบขั้นตอนการดำเนินการ
5. การเข้าถึงความรู้ (Knowledge Access): ได้มีการเผยแพร่บนเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี เว็บไซต์คณะวิทยาการจัดการ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการและวิธีการของกระบวนการทำงานได้อย่างถูกต้องเพื่อทำให้เกิดประสิทธิภาพของงาน
6. การแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing): การปฏิบัติงานแทนกันระหว่างเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน โดยศึกษาจากคู่มือปฏิบัติงานที่จัดทำขึ้นมา
7. การเรียนรู้ (Learning): ผู้ปฏิบัติงานแทนเกิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติงานจริง ทำให้ทราบถึงปัญหาและวิธีการแก้ไขปัญหาที่แท้จริง

เครื่องมือหรือกิจกรรมที่ใช้ :

การจัดทำเอกสารประกอบ (คู่มือปฏิบัติงาน)

ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น :

1. ได้ “คู่มือการทดสอบวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี” ที่มีความเป็นระบบ ครอบคลุมขั้นตอนสำคัญ

2. ผู้ปฏิบัติงานแทนสามารถเรียนรู้และปฏิบัติงานได้เร็วขึ้น
3. ทำให้ลดข้อผิดพลาดในการให้บริการนักศึกษาและอาจารย์
4. ทำให้เกิดวัฒนธรรมการแบ่งปันความรู้ภายในหน่วยงาน
5. ทำให้การบริการมีความต่อเนื่อง แม้มีการเปลี่ยนบุคลากร

บทเรียนที่ได้รับ/ข้อเสนอแนะ :

1. การจัดการความรู้ควรมีความต่อเนื่องและเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วม
2. คู่มือปฏิบัติงานควรมีการทบทวนและปรับปรุงอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อให้ทันต่อระเบียบหรือขั้นตอนที่เปลี่ยนแปลง
3. การใช้ภาพหรือ Infographic ช่วยให้คู่มือเข้าใจง่าย และใช้งานได้จริงมากขึ้น
4. ควรมีระบบติดตามผลและรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้ใช้คู่มืออย่างเป็นระบบ