



## การจัดการความรู้ วิธีปฏิบัติที่ดี

(Good Practice for Knowledge Management : KM)

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

ประจำปีการศึกษา 2556



โดย

ฝ่ายประกันคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

## การจัดการความรู้ วิธีปฏิบัติที่ดี

### ประเด็นความรู้ที่ 1 การประกันคุณภาพการศึกษาภายในและภายนอก

#### สมาชิกในกลุ่ม

1	นางชุตาศักดิ์	เดชพันธ์	คุณอำนวย
2	นางสาวรัตนภรณ์	หมีเงิน	คุณลิขิต
3	นางสาววณิชยา	ทองมา	คุณกิจ
4	นางสาวจิรพรรณ	นวมโคกสูง	คุณกิจ
5	นางอรพรรณ	เชื้อดี	คุณกิจ
6	นางสาวรัตนา	ลักษณะจันทร์	คุณกิจ
7	นางสาวสุพรรณิ	ศรีรงค์	คุณกิจ
8	นางสาวอุไรวรรณ	หินเหาว์	คุณกิจ
9	นางสาวกมลภัทร	นิยมนา	คุณกิจ
10	นางสาวณภัทร	สุขชาติ	คุณกิจ

## วิธีปฏิบัติที่ดี กระบวนการทำงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในและภายนอก

### ขั้นตอนที่ 1. การสร้างเครือข่ายความร่วมมือ มีรายละเอียดการทำงานดังนี้

- ต้องมีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- เชิญประชุมเครือข่ายและจัดทำแผนเครือข่าย
- ดำเนินกิจกรรมเครือข่าย
- วิเคราะห์ประเมินเครือข่าย
- ปรับปรุงและพัฒนาผลการดำเนินงานเครือข่าย

### ขั้นตอนที่ 2. การจัดทำแผนการดำเนินงาน มีรายละเอียดการทำงานดังนี้

- การประชุมคณะกรรมการเครือข่ายการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อจัดทำแผนการดำเนินงาน
- กำหนดผู้รับผิดชอบ ในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาให้ชัดเจน
- การรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ในงานประกันคุณภาพการศึกษา
- การเสนอแผนการดำเนินงานต่ออธิการบดีมหาวิทยาลัยฯ เพื่อขออนุมัติแผนการดำเนินงาน
- ถ่ายทอดแผนการดำเนินงานแก่หน่วยงาน เพื่อดำเนินการปฏิบัติงานต่อไป

### ขั้นตอนที่ 3. การดำเนินงานตามแผนการดำเนินงาน มีรายละเอียดการทำงานดังนี้

- การศึกษาแผนการดำเนินงาน ประจำปีการศึกษา
- ดำเนินการมอบหมายหน้าที่รับผิดชอบร่วมกัน
- การปฏิบัติงานในส่วนที่เกี่ยวข้อง
- การรวบรวมผลการดำเนินงาน
- การสรุปผลการดำเนินงาน

### ขั้นตอนที่ 4. การพัฒนาระบบสารสนเทศ มีรายละเอียดการทำงานดังนี้

- สำรวจและวิเคราะห์ความต้องการในการจัดทำระบบสารสนเทศ
- ดำเนินการจัดทำแผนการดำเนินงานด้านสารสนเทศ
- ทดสอบระบบสารสนเทศและปรับปรุงแก้ไข
- ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ

- นำผลการประเมินไปปรับปรุงระบบสารสนเทศ

#### ขั้นตอนที่ 5. การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน มีรายละเอียดการทำงานดังนี้

- มีการยกย่อง ชมเชย เพื่อให้กำลังใจ
- มีใบประกาศนียบัตร เพื่อเป็นการประกาศเกียรติคุณแก่ผู้ปฏิบัติงานและผู้เข้าร่วม
- การสร้างสวัสดิการ
- เงินรางวัล (โบนัส)
- การพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน

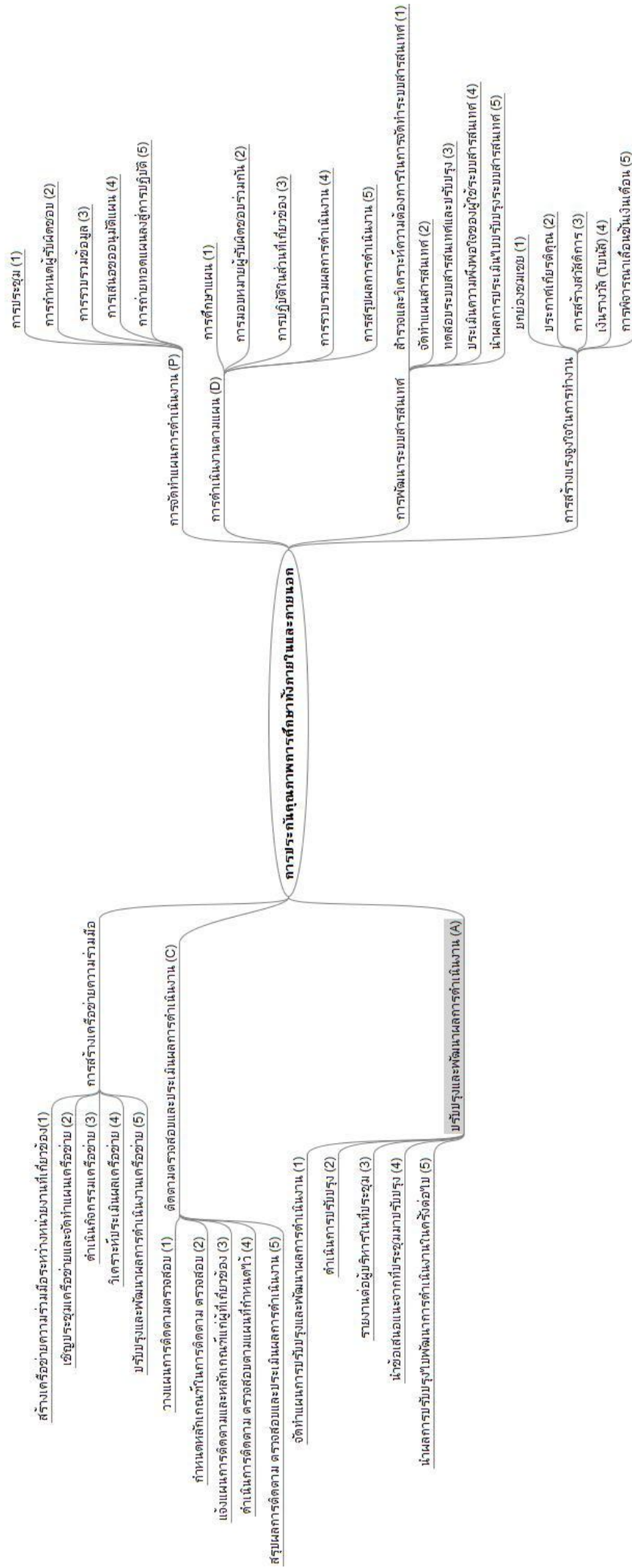
#### ขั้นตอนที่ 6. ปรับปรุงและพัฒนาผลการดำเนินงาน มีรายละเอียดการทำงานดังนี้

- จัดทำแผนการปรับปรุงและพัฒนาผลการดำเนินงาน
- ดำเนินการปรับปรุงแผนการดำเนินงาน
- รายงานต่อผู้บริหารในที่ประชุม
- นำข้อเสนอแนะจากที่ประชุมมาปรับปรุง
- นำผลการปรับปรุงไปพัฒนาการดำเนินงานครั้งต่อไป

#### ขั้นตอนที่ 7. ติดตามตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการ

- วางแผนการติดตามตรวจสอบ
- กำหนดหลักเกณฑ์ในการติดตามตรวจสอบ
- แจ้างแผนการติดตาม ตรวจสอบแผนที่กำหนดไว้
- สรุปผลการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงาน

## แผนผังแนวปฏิบัติที่ดี ประเด็นความรู้ที่ 1 การประกันคุณภาพการศึกษาภายในและภายนอก



## การจัดการความรู้ วิธีปฏิบัติที่ดี

### ประเด็นความรู้ที่ 2 การเขียนรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ระดับมหาวิทยาลัย

#### สมาชิกในกลุ่ม

1	นางเกตุดาญจน์	ไชยขันธุ์	คุณอำนวย
2	นางปวีณา	นาดี	คุณลิขิต
3	นางสาวสุภาภรณ์	พิมสุคะ	คุณกิจ
4	นางสาวดวงกมล	ยังให้ผล	คุณกิจ
5	นายกฤษฎา	วาลย์มนตรี	คุณกิจ
6	นางสาววนิดา	ปราณีตพลกรัง	คุณกิจ
7	นางณัชชนันย์	ฉายะพงษ์	คุณกิจ
8	นางสาวสุกัญญา	ถึงอินทร์	คุณกิจ
9	นางจันทร์เพ็ญ	มีศรี	คุณกิจ
10	นางสาวศศิพัทธ์	กฤษเชิด	คุณกิจ
11	นางประทีว	ศักดา	คุณกิจ
12	นางสาวปิยมาภรณ์	นครพันธ์	คุณกิจ
13	นายนิกร	ศรีนวล	คุณกิจ

## วิธีปฏิบัติที่ดี กระบวนการเขียนรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ระดับมหาวิทยาลัย

ขั้นตอนที่ 1. การสร้างความรู้และทัศนคติที่ดีต่อการทำรายงานการประเมินตนเอง มีรายละเอียดการทำงานดังนี้

- ศึกษาหาความรู้
- ถามผู้เชี่ยวชาญ
- อบรมให้ความรู้
- สร้างแรงจูงใจ

ขั้นตอนที่ 2. การวางแผนดำเนินงานด้านการเขียนรายงานการประเมินตนเอง มีรายละเอียดการทำงานดังนี้

- แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำเล่มรายงานการประเมินตนเอง
- มีการประชุมคณะกรรมการจัดทำเล่มรายงานการประเมินตนเอง
- มีการวางแผน
- มีการแบ่งความรับผิดชอบให้แก่คณะผู้จัดทำเล่มรายงานการประเมินตนเอง
- มีการติดตามผลและการดำเนินงานตามแผน

ขั้นตอนที่ 3. การเขียนรายงานการประเมินตนเองและการจัดเก็บหลักฐาน มีรายละเอียดการทำงานดังนี้

- ศึกษาคู่มือที่เกี่ยวข้อง
- สร้างเครือข่ายและแลกเปลี่ยนการเขียนรายงานการประเมินตนเอง
- สร้างระบบและเครื่องมือในการจัดเก็บหลักฐาน

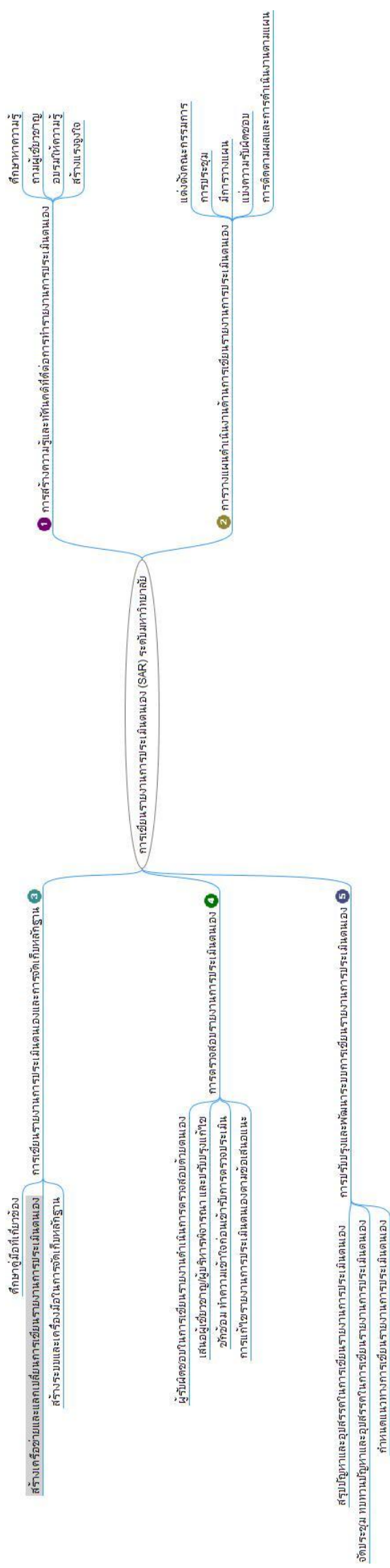
ขั้นตอนที่ 4. การตรวจสอบรายงานการประเมินตนเอง มีรายละเอียดการทำงานดังนี้

- ผู้รับผิดชอบในการเขียนรายงานดำเนินการตรวจสอบด้วยตนเอง
- เสนอผู้เชี่ยวชาญ/ผู้บริหารพิจารณา และปรับปรุงแก้ไข
- เตรียมความพร้อม และทำความเข้าใจก่อนเข้ารับการตรวจประเมิน
- การแก้ไขรายงานการประเมินตนเองตามข้อเสนอแนะ

ขั้นตอนที่ 5. การปรับปรุงและพัฒนาระบบการเขียนรายงานการประเมินตนเอง

- สรุปลักษณะและอุปสรรคในการเขียนรายงานการประเมินตนเอง
- จัดประชุม ทบทวนปัญหาและอุปสรรคในการเขียนรายงานการประเมินตนเอง
- กำหนดแนวทางการเขียนรายงานการประเมินตนเอง

## แผนผังแนวปฏิบัติที่ดี ประเด็นความรู้ที่ 2 การเขียนรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ระดับมหาวิทยาลัย





## การจัดการความรู้ วิธีปฏิบัติที่ดี

### ประเด็นความรู้ที่ 3 การดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008

#### สมาชิกในกลุ่ม

1	นางสาวภัทรานุช บุญเรือง	คุณอำนวย
2	นางณอมศรี ชินเทศ	คุณลิขิต
3	นางสาวปิยธิดา ปัญหาราช	คุณกิจ
4	น.ส.ศิริพร ปภาวดีกิตติพร	คุณกิจ
5	นายศตวรรษ ศรีชาติ	คุณกิจ
6	นางสาวอรพิน สิทธิสวนจิก	คุณกิจ
7	นางสาวกมลทิพย์ นวมโคกสูง	คุณกิจ
8	ว่าที่ร้อยตรี ภาควงศ์ สุวรรณไพบุลย์	คุณกิจ

## วิธีปฏิบัติที่ดี กระบวนการดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008

### ขั้นตอนที่ 1. มีการสร้างเครื่องมือมาช่วยในการทำงาน มีรายละเอียดการทำงานดังนี้

- นำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้งานจริง
- ทดสอบระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008
- ศึกษาปัญหาเกี่ยวกับ ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008
- เขียนระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008
- วิเคราะห์และออกแบบระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008

### ขั้นตอนที่ 2. นำระบบ PDCA มาปรับใช้ในการทำงาน

- ทำหนังสือแจ้งการปฏิบัติงานตามกระบวนการ PDCA ให้ผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบ
- ให้ความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับกระบวนการทำงานตามระบบ PDCA กับกลุ่มเป้าหมายในการจัดกิจกรรมอื่นๆ
- ทำความเข้าใจแก่กลุ่มเป้าหมาย
- ผู้ปฏิบัติงานไม่ปฏิบัติตามกระบวนการของ PDCA
- การถ่ายทอดกระบวนการทำงานจากรุ่นพี่สู่รุ่นน้อง

### ขั้นตอนที่ 3. มีการประยุกต์ใช้กิจกรรม 5ส ร่วมกับการทำงานระบบ ISO

- แจ้งเวียนคู่มือกิจกรรม 5ส ให้บุคลากรในหน่วยงานรับทราบ
- อบรมให้ความรู้กิจกรรม 5ส
- สร้างจิตสำนึกในการทำกิจกรรม 5ส
- ความร่วมมือของบุคลากรในหน่วยงาน ในการทำกิจกรรม 5ส
- ปฏิบัติงานตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดตามหลักกิจกรรม 5ส

### ขั้นตอนที่ 4. หน่วยงานปฏิบัติงานตามคู่มือขั้นตอนการทำงานของระบบ ISO

- ถ่ายทอดคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากรในหน่วยงาน
- จัดทำแผนปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- ปฏิบัติงานตามแผน
- สรุปลผลการดำเนินงานเสนอต่อผู้บริหาร
- ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้บริหาร

## ขั้นตอนที่ 5. มีการปรับปรุงขั้นตอนการทำงานใน PM ให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน

- การวางแผนการปฏิบัติงาน
- ปฏิบัติงานตามแผนงาน
- สร้างความเข้าใจในการปฏิบัติงานตามคู่มือขั้นตอนการทำงาน (PM)
- นำข้อเสนอแนะจากการปฏิบัติงานตามคู่มือขั้นตอนการทำงาน (PM) มาปรับปรุงให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง

### แผนผังแนวปฏิบัติที่ดี ประเด็นความรู้ที่ 3 การดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008

