

รายงานการถอดบทเรียนและถ่ายทอดองค์ความรู้ (Community of Practice: CoP)

คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ชื่อองค์ความรู้เรื่อง: จาก R2R สู่นวัตกรรมการให้บริการ

กลุ่ม CoP : Future Office POLUBU

1. ประเด็นความรู้และการขับเคลื่อน (Knowledge Themes & Drivers)

1.1 ความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย: [/] ด้านการบริหารจัดการองค์กร (การพัฒนาคุณภาพองค์กรสู่ความเป็นเลิศและการเปลี่ยนผ่านสู่มหาวิทยาลัยดิจิทัล)

1.2 ความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์คณะ: [/] ด้านการบริหารจัดการองค์กรที่เป็นเลิศ

2. โจทย์ความรู้/ปัญหาที่พบ (Pain Point)

จากการเข้าร่วมอบรมเรื่อง R2R (Routine to Research) และนวัตกรรมการให้บริการ พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนส่วนใหญ่ยังขาดความเข้าใจในการนำสาระสำคัญที่ได้จากการอบรมมาวิเคราะห์และประยุกต์ใช้กับภาระงานประจำที่ได้รับมอบหมายจริง ทั้งในด้านแนวคิดพื้นฐานของ R2R กระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมการให้บริการ รูปแบบผลงานทางวิชาการที่เหมาะสมกับลักษณะงาน ตลอดจนเครื่องมือในการออกแบบโครงร่างงานวิจัย ส่งผลให้งานประจำที่ปฏิบัติอยู่ยังไม่ถูกนำมาต่อยอดเป็นผลงานเชิงพัฒนาหรือผลงานทางวิชาการอย่างเป็นระบบ ดังนั้น จึงได้จัดทำชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice: CoP) เพื่อถอดบทเรียนและถ่ายทอดองค์ความรู้จากการอบรม พร้อมแนวทางการนำไปประยุกต์ใช้จริง ให้บุคลากรสามารถวิเคราะห์และพัฒนาแนวปฏิบัติหรือวิธีการแก้ปัญหาในงานของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สภาพปัญหาที่พบจากการปฏิบัติงานจริง

ประเด็นปัญหา	สภาพปัญหาที่พบ	ผลกระทบ
บุคลากรไม่เข้าใจแนวคิด R2R	ยังไม่ทราบว่างานประจำสามารถนำมาต่อยอดเป็นงานวิจัยหรือผลงานทางวิชาการได้	ขาดแรงจูงใจและแนวทางในการพัฒนางานประจำอย่างเป็นระบบ
ไม่เข้าใจกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมการให้บริการ	ไม่ทราบขั้นตอนทั้ง 4 ขั้นตอน ตั้งแต่การวิเคราะห์ปัญหาจนถึงการขยายผล	การพัฒนางานไม่ต่อเนื่องและไม่เป็นระบบ
ไม่ทราบรูปแบบผลงานทางวิชาการที่เหมาะสม	สับสนระหว่างคู่มือปฏิบัติงาน งานเชิงวิเคราะห์ งานเชิงสังเคราะห์ และงาน R2R	เลือกรูปแบบผลงานไม่ตรงกับลักษณะงานของตนเอง
ขาดเครื่องมือออกแบบโครงร่างงานวิจัย	ไม่มีแนวทางเขียนโครงร่างวิจัยที่ชัดเจน และเป็นระบบ เช่น One-Sheet R2R Proposal	ใช้เวลานานในการเริ่มต้นทำวิจัยจากงานประจำ

ประเด็นปัญหา	สภาพปัญหาที่พบ	ผลกระทบ
เชื่อมโยง R2R กับยุทธศาสตร์องค์กรไม่ชัดเจน	มองว่างาน R2R แยกส่วนจากเกณฑ์คุณภาพองค์กร (EdPEx) และเป้าหมาย HPO	ผลงานที่ได้ไม่สอดคล้องและไม่สนับสนุนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน

2.1 วัตถุประสงค์ของกลุ่ม: เพื่อถอดบทเรียนและถ่ายทอดสาระสำคัญจากการอบรมเรื่อง R2R (Routine to Research) และนวัตกรรมการให้บริการ รวมถึงแนวทางการนำมาประยุกต์ใช้กับภาระงานที่ได้รับมอบหมายจริง เพื่อให้บุคลากรเห็นประโยชน์จากการอบรม สามารถวิเคราะห์และพัฒนาแนวปฏิบัติหรือวิธีการแก้ปัญหาในงานของตนเองได้อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ

3. สรุปองค์ความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยน (Knowledge Crystallization)

3.1 แนวปฏิบัติเดิม/ปัญหาเดิม: การปฏิบัติงานประจำที่ผ่านมาดำเนินไปตามภาระงานที่ได้รับมอบหมาย โดยยังไม่มีเชื่อมโยงกับแนวคิด R2R หรือกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมการให้บริการอย่างเป็นระบบ ส่งผลให้ปัญหาหรืออุปสรรคที่พบในงานประจำไม่ได้ถูกนำมาวิเคราะห์ พัฒนา และต่อยอดเป็นผลงานเชิงวิชาการหรือแนวปฏิบัติที่ดี อีกทั้งบุคลากรยังขาดความเข้าใจในรูปแบบผลงานทางวิชาการที่หลากหลาย และเครื่องมือที่จะช่วยออกแบบแนวทางการพัฒนางานได้อย่างเป็นระบบ

3.2 องค์ความรู้ (Key Knowledge):

1. ทำความเข้าใจกรอบแนวคิดและความหมายของ R2R (Routine to Research) ซึ่งเป็นการวิจัยจากงานประจำที่มุ่งสร้างคุณค่าแก่องค์กร และนวัตกรรมการให้บริการภาครัฐ ซึ่งเป็นวิธีการหรือรูปแบบใหม่ในการดำเนินงานเพื่อยกระดับประสิทธิภาพและผลกระทบต่อสาธารณะ
2. ศึกษากระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมการให้บริการ 4 ขั้นตอน ได้แก่ การวิเคราะห์ปัญหาหน้างาน การแก้ไขปรับปรุงและพัฒนางานประจำ การประเมินผลนวัตกรรม และการขยายผลเพื่อความยั่งยืน
3. ศึกษารูปแบบผลงานทางวิชาการสำหรับสายสนับสนุน 5 รูปแบบ ได้แก่ คู่มือปฏิบัติงาน งานเชิงวิเคราะห์ งานเชิงสังเคราะห์ งานวิจัยจากงานประจำ (R2R) และงานลักษณะอื่น ๆ เพื่อเลือกใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะงานของตนเอง
4. ฝึกใช้เครื่องมือ One-Sheet R2R Proposal เพื่อออกแบบโครงร่างงานวิจัยบนกระดาษแผ่นเดียว ครอบคลุมองค์ประกอบสำคัญ 6 ส่วน ตั้งแต่ปัญหาจากงานประจำจนถึงแนวทางการขยายผล
5. เชื่อมโยงแนวคิด R2R และการจัดการความรู้ (KM) เข้ากับการพัฒนานวัตกรรมชั้นสูง (HPO) และเกณฑ์ EdPEx หมวด 4 เพื่อให้ผลลัพธ์จากงานประจำสนับสนุนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยและคณะ

3.3 เครื่องมือ/สื่อสนับสนุน:

1. เอกสารประกอบการอบรมเรื่อง R2R และนวัตกรรมการให้บริการ
2. แบบฟอร์ม One-Sheet R2R Proposal สำหรับออกแบบโครงร่างงานวิจัยจากงานประจำ
3. เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEx) หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4. ตัวอย่างผลงานทางวิชาการสายสนับสนุนในรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่ คู่มือปฏิบัติงาน งานเชิงวิเคราะห์ งานเชิงสังเคราะห์ และงานวิจัยจากงานประจำ (R2R)
5. แนวคิดและเครื่องมือสนับสนุนการพัฒนางาน เช่น PDCA, Lean, KM และ ADLI

4. แนวปฏิบัติที่ดีและการนำไปใช้ประโยชน์ (Best Practice & Application)

4.1 นวัตกรรม/แนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice): จัดทำการถอดบทเรียนและสรุปสาระสำคัญจากการอบรมเรื่อง R2R และนวัตกรรมการให้บริการ ในรูปแบบที่เข้าใจง่าย ครอบคลุมตั้งแต่กรอบแนวคิด R2R กระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมการให้บริการ 4 ขั้นตอน รูปแบบผลงานทางวิชาการที่เหมาะสมกับสายสนับสนุน และเครื่องมือ One-Sheet R2R Proposal พร้อมเชื่อมโยงกับเกณฑ์ EdPEx และ HPO เพื่อให้บุคลากรสามารถนำไปวิเคราะห์และประยุกต์ใช้กับภาระงานที่ได้รับมอบหมายจริง

4.2 ผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรม (Tangible Outcomes): บุคลากรมีความเข้าใจแนวคิด R2R และกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมการให้บริการมากขึ้น สามารถระบุปัญหาหน้างานและแยกแยะประเภทของ "เสี่ยงบน" ได้ชัดเจน เลือกรูปแบบผลงานทางวิชาการที่เหมาะสมกับลักษณะงานของตนเอง และสามารถใช้เครื่องมือ One-Sheet R2R Proposal ในการออกแบบโครงร่างงานวิจัยเบื้องต้นได้ ช่วยลดระยะเวลาในการเริ่มต้นพัฒนางาน และทำให้ผลงานที่เกิดขึ้นสอดคล้องกับยุทธศาสตร์และเกณฑ์คุณภาพขององค์กรมากขึ้น

4.3 ข้อจำกัดและข้อควรระวัง: การนำแนวคิด R2R และนวัตกรรมการให้บริการไปประยุกต์ใช้ต้องคำนึงถึงบริบทของงานแต่ละประเภท ไม่ควรยึดรูปแบบผลงานหรือเครื่องมือใดเครื่องมือหนึ่งตายตัวโดยไม่ทำความเข้าใจแก่นของปัญหาและเหตุผลของการพัฒนางาน อีกทั้งควรแยกแยะระหว่างการประเมินประสิทธิภาพและการประเมินความพึงพอใจให้ชัดเจน เพื่อให้ผลการประเมินสะท้อนความเป็นจริงและนำไปใช้ปรับปรุงงานได้อย่างถูกต้อง

5. ช่องทางการเผยแพร่และขยายผล (Knowledge Dissemination)

1. จัดทำและเผยแพร่เอกสารถอดบทเรียนเรื่อง R2R และนวัตกรรมการให้บริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับบุคลากรสายสนับสนุน
2. จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในคณะ เพื่อถ่ายทอดสาระสำคัญจากการอบรมและตัวอย่างการนำไปประยุกต์ใช้จริง
3. เผยแพร่เอกสาร แบบฟอร์ม One-Sheet R2R Proposal และตัวอย่างผลงานผ่านช่องทางออนไลน์ของคณะ เพื่อให้สามารถค้นหาและนำไปใช้ได้สะดวก
4. นำแนวทางที่ได้ไปใช้สนับสนุนบุคลากรในการวิเคราะห์ปัญหาหน้างานและออกแบบผลงานทางวิชาการของตนเอง
5. ติดตามผลการนำไปใช้จริง รับฟังข้อเสนอแนะจากผู้ปฏิบัติงาน เพื่อปรับปรุงแนวทางถ่ายทอดองค์ความรู้ให้เหมาะสมและเป็นปัจจุบัน