

รายงานการจัดทำนวัตกรรมเพื่อพัฒนาการดำเนินงานโดยใช้การจัดการความรู้

Senate Information Service Delivery

สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
โครงการจัดทำข้อมูลวิชาการในรูปแบบ SERVICE DELIVERY

1. หัวข้อนวัตกรรม “Service Delivery”
2. ผู้รับผิดชอบ สำนักวิชาการ
3. ประเภทของนวัตกรรม ☒ นวัตกรรมบริการ Service Innovation
4. หลักการและเหตุผลความจำเป็น

สำนักวิชาการมีหน้าที่ในการให้บริการสารสนเทศและข้อมูลวิชาการแก่สมาชิกวุฒิสภา คณะกรรมาธิการ ผู้ที่เกี่ยวข้องในวงงานวุฒิสภา รวมทั้งผู้บริหารและบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ในกระบวนการนิติบัญญัติ สำนักวิชาการตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลงที่เปลี่ยนไปของบริบทในด้านต่าง ๆ ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี รวมทั้งพฤติกรรมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำนักวิชาการจึงให้มีการทดลองให้บริการข้อมูลด้านวิชาการในรูปแบบใหม่ ให้สอดคล้องกับความต้องการใช้สารสนเทศของกลุ่มเป้าหมาย ประกอบกับช่องทางในการสื่อสารและส่งข่าวสารมีความหลากหลายมากขึ้นและมีการเปลี่ยนแปลงตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาจำเป็นต้องปรับวิธีการจัดทำข้อมูลวิชาการ กลยุทธ์การส่งและสื่อสารเชิงรุกเพื่อจัดส่งข้อมูลไปยังกลุ่มเป้าหมายให้สอดคล้องและทันกับการเปลี่ยนแปลง

สำนักวิชาการจึงได้จัดทำโครงการจัดทำข้อมูลวิชาการในรูปแบบ Service Delivery เพื่อปรับปรุงการจัดทำและส่งมอบข้อมูลวิชาการ รวมทั้งเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานได้รวดเร็ว ทันต่อความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย อันประกอบด้วย สมาชิกวุฒิสภา คณะกรรมาธิการ บุคลากรผู้เกี่ยวข้องในวงงานนิติบัญญัติ และบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาต่อไป

5. กระบวนการจัดทำนวัตกรรม

5.1 การบ่งชี้ความรู้

หลังจากที่สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาได้ประกาศใช้แผนปฏิบัติการ พ.ศ. 2563 -2565 สิ่งที่ต้องสร้างความตกใจ คือ สำนักวิชาการรับผิดชอบโครงการจัดทำข้อมูลวิชาการในรูปแบบ Service Delivery ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า Service Delivery เป็นคำใหม่สำหรับสำนักวิชาการ สิ่งที่ทำได้ในช่วงการเขียนโครงการ คือ ต้องจินตนาการว่า หน้าตาโครงการจะเป็นอย่างไร ซึ่งก่อนเริ่มดำเนินโครงการได้ประชุมระดมความคิดเห็นร่วมกับบุคลากรของสำนักวิชาการร่วมกันว่าหน้าตาของ Service Delivery ปลายทางจะเป็นแบบใด และต้นทางของการดำเนินโครงการจะเกิดได้จากประเด็นใด จะไปหยิบส่วน

ไหนมาใช้งานในโครงการฯ ซึ่งต่างเห็นพ้องว่าเป็นเรื่องใหม่ของสำนักวิชาการที่พัฒนาต่อยอดเป็นนวัตกรรมได้ ทั้งนี้ ในการดำเนินการได้อาศัยแนวคิดการออกแบบบริการ service design แนวคิด design thinking เพื่อค้นหา paint point

5.2 การสร้างและแสวงหาความรู้

ในการดำเนิน Service Delivery นั้น นับว่าเป็นเรื่องยากที่จะเข้าใจผู้ใช้ ทำให้จำเป็นต้องแสวงหาความรู้และแนวคิดการออกแบบบริการ service design แนวคิด design thinking เพื่อค้นหา paint point และสร้างสิ่งที่จะมาแก้ไข paint point

- ความรู้ที่อยู่ในรูปเอกสาร explicit knowledge

ศึกษาเรียนรู้จากเอกสารและแหล่งความรู้ต่างๆ ทั้งออนไลน์และรูปเล่มหนังสือ เอกสาร วารสาร

- ความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคล tacit knowledge

บุคลากรที่รับผิดชอบได้ไปเรียนรู้การใช้เครื่องมือจากบุคลากรของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร ซึ่งเป็นสำนักเจ้าภาพร่วมในการโครงการฯ และเรียนรู้จากเพื่อนร่วมงานในสำนักวิชาการจากการประชุมระดมความคิดเห็น ในลักษณะ CoP

5.3 การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ

ในปี 2563 Service Delivery ใช้กระบวนการประชุมระดมสมองเพื่อสื่อสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้ปฏิบัติและเรียนรู้ สำหรับในปีถัดไปจะจัดทำเป็นคู่มือในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ภายใต้แนวคิดของ Service Delivery และเผยแพร่วิธีการดำเนินโครงการให้บุคลากรและผู้ที่เกี่ยวข้องทราบในช่องทางการสื่อสารต่างๆ

5.4 การประมวลและกลั่นกรองความรู้

Service Delivery มีการดำเนินการกลั่นกรองแนวคิดและวิธีการตลอดจนผลของการดำเนินการ โดยการทดลองใช้ Service Delivery กับบุคลากรในสำนักวิชาการ รวมทั้งผู้อำนวยการสำนักผู้บังคับบัญชากลุ่มงานต่างๆ และบุคลากรสำนักอื่นๆ ที่สละเวลาร่วมทดลองใช้ Service Delivery จากนั้น นำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการดำเนินการ Service Delivery และสรุปเป็นองค์ความรู้ต่อไป

5.5 การเข้าถึงความรู้

Service Delivery ใช้ช่องทางการสื่อสารไปยังบุคลากรที่เป็นผู้ร่วมดำเนินการผ่านการประชุม และบุคลากรอื่นในสำนักวิชาการผ่าน line application

นอกจากนี้ในส่วนของการนำเข้าสู่ข้อมูล มีวิธีการดำเนินการเพื่อเข้าถึงความรู้ดังนี้

1. ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานวิจัยและข้อมูล ได้มีการประชุมเพื่อมอบหมายให้วิทยากรของกลุ่มงานแต่ละคนที่มีความถนัด และความรู้รับผิดชอบงานวิชาการและวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคณะกรรมการธิการสามัญของวุฒิสภา

2. ดำเนินการสืบค้นงานวิชาการ (บทความ บทวิเคราะห์ หรือรายงานที่เกี่ยวข้อง) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากแหล่งข้อมูลต่างๆ จาก อินเทอร์เน็ต เช่น หน่วยงานของรัฐ องค์กรอิสระ องค์กรภาครัฐ/เอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และสถาบันอุดมศึกษา โดยงานที่สืบค้นต้องเป็นงานที่มีลักษณะเป็นปัจจุบัน ข้อมูลย้อนหลังไม่เกิน 5 ปี ให้มีความสอดคล้องกับบทบาทหน้าที่และอำนาจของคณะกรรมการธิการ รวมถึงเรื่องหรือประเด็นที่น่าสนใจและคาดว่าจะมีการพิจารณาศึกษาในอนาคต

3. ดำเนินการนำงานวิชาการและวิจัยที่ได้มีการจัดทำบันทึกข้อตกลง (MOU) ร่วมกันกับหน่วยงานภายนอก ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (สกสว.) และสำนักงานสำนักงานกิจการยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม ใส่ลงฐานข้อมูลคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง โดยเป็นข้อมูลย้อนหลังไม่เกิน 5 ปี

4. พิจารณา ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วน และความสมบูรณ์ของข้อมูลงานวิชาการ และงานวิจัย ที่สืบค้นได้ทั้งหมด นำลงฐานข้อมูลคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง

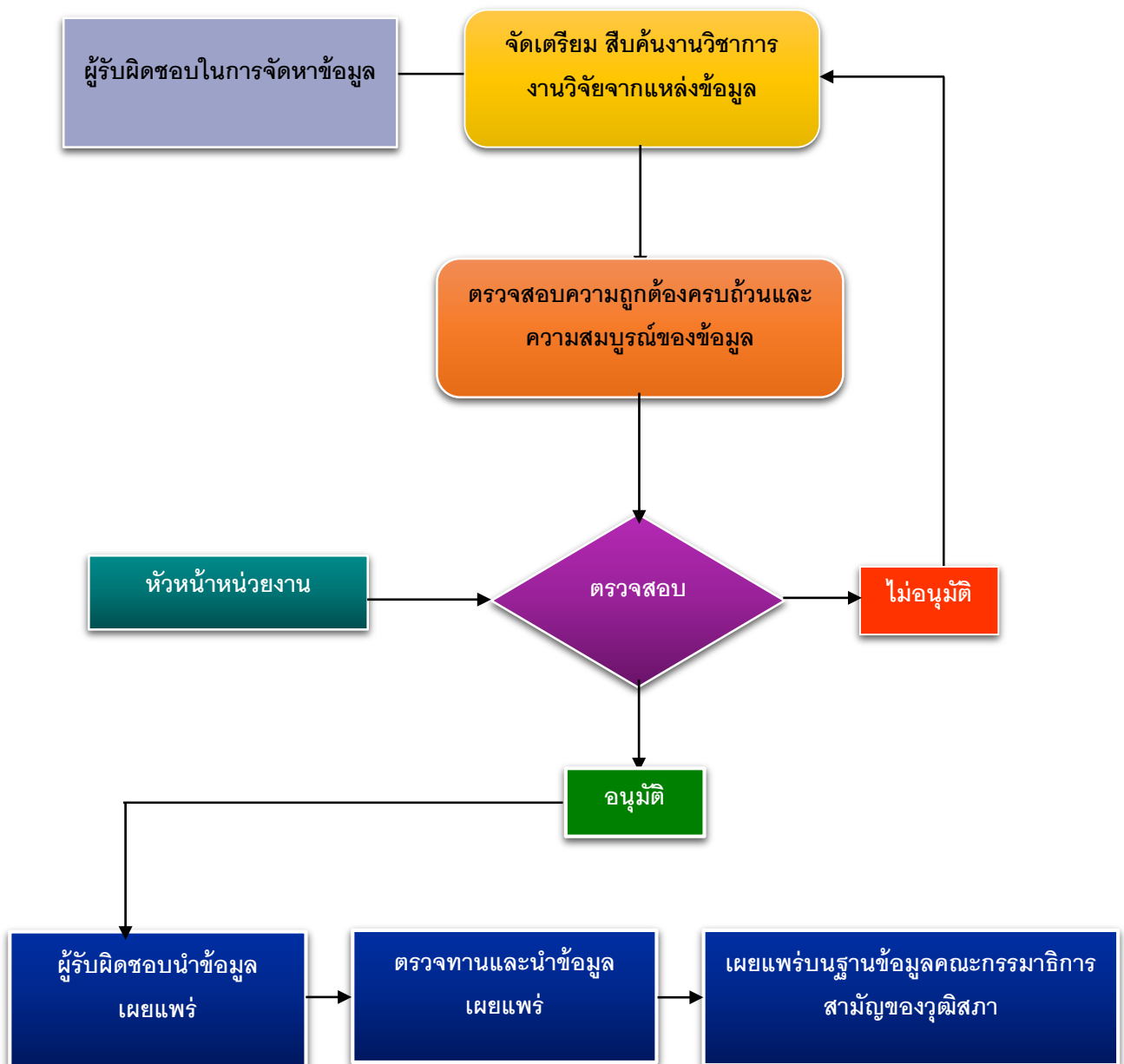
5. เสนอตามลำดับบังคับบัญชา เพื่อพิจารณาเห็นชอบให้เผยแพร่ข้อมูล

6. นำข้อมูลลงฐานข้อมูลคณะกรรมการธิการสามัญ ประจำวุฒิสภา

7. ติดตาม เรื่องหรือประเด็นการพิจารณาศึกษาของคณะกรรมการธิการ เพื่อให้คณะกรรมการธิการสามารถใช้ประโยชน์จากงานวิชาการและงานวิจัยได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการจัดทำฐานข้อมูล

8. ประชาสัมพันธ์ฐานข้อมูลงานวิชาการและงานวิจัยของคณะกรรมการธิการ ผ่านเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ และมีการเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

แผนภาพแสดงขั้นตอน/วิธีการการดำเนินการเผยแพร่ข้อมูลเพื่อให้เข้าถึงผู้ที่เกี่ยวข้อง



5.6 การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้

Service Delivery มีการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ด้วยการประชุมระดมความคิดเห็น ในลักษณะ CoP และเรียนรู้กับตัวบุคคลที่เป็นผู้มีองค์ความรู้เฉพาะด้าน

5.7 การมีส่วนร่วมของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

บุคลากรของสำนักวิชาการมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ของโครงการ ทั้งในส่วนที่เป็นกระบวนการจัดการองค์ความรู้ ในลักษณะ CoP และการดำเนินโครงการ Service Delivery

6. ความคิดสร้างสรรค์

การสร้างกระบวนการเพื่อจัดทำ Service Delivery เป็นกระบวนการและบริการใหม่ที่ไม่เคยจัดทำมาก่อน ที่ผ่านมาสักนักวิชาการเป็นสำนักแรกๆ ของสำนักงานที่เกิดจากการปรับปรุงโครงสร้าง แต่เหมือนสำนักวิชาการกำลังหลับ แต่อาจกล่าวได้ว่าเราไม่ได้หลับสนิท มีการสังสมข้อมูลไว้ในใจและมีจำนวนมาก เพื่อรอวันนำเสนอสิ่งที่เรามีให้แก่ผู้รับบริการของเรา ปีนี้เราพร้อมแล้วที่จะนำเสนอห้องแห่งความลับของเราสู่โลกภายนอก ผ่าน Service Delivery

7. รายละเอียดของนวัตกรรม

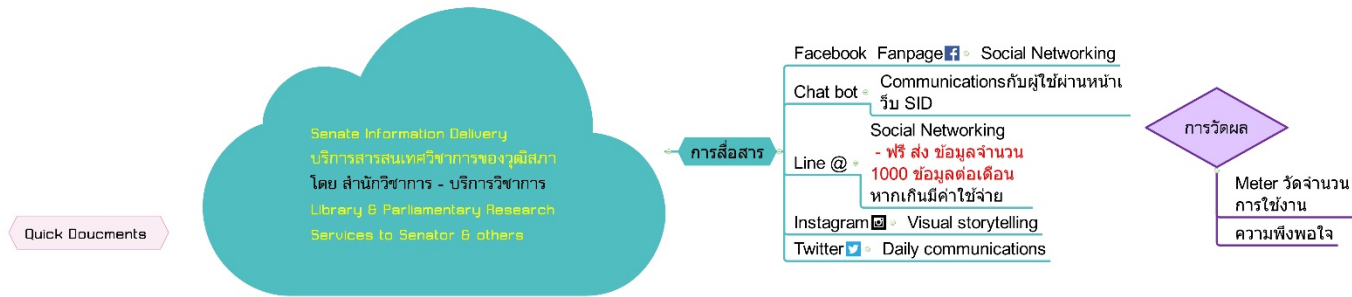
Service Delivery ประกอบด้วยสองส่วน ส่วนที่เป็นหน้าบ้านและส่วนหลังบ้าน

ส่วนที่เป็นหน้าบ้าน จะเป็นหน้าเว็บเพจ เพื่อใช้ค้นหาข้อมูลวิชาการเพื่อสนับสนุนงานด้านนิติบัญญัติ และเชื่อมโยงไปยังหน่วยงานที่มีความร่วมมือวิชาการกับสำนักวิชาการ

ส่วนหลังบ้าน เป็นส่วนที่บุคลากรของสำนักวิชาการร่วมกันจัดเตรียมข้อมูลและนำเข้าข้อมูลในฐานข้อมูล เพื่อสนับสนุนงานในส่วนที่เป็นหน้าบ้าน

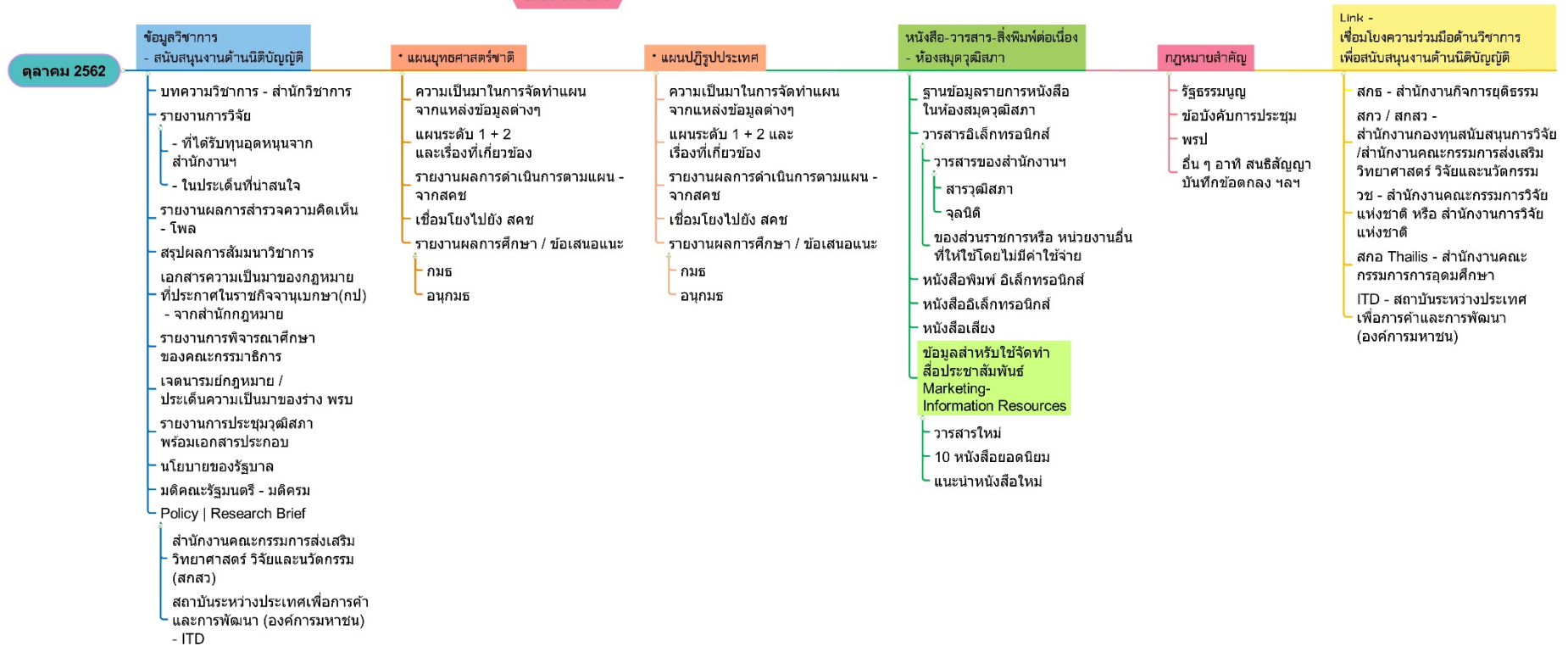
นอกจากนี้ยังได้ปรับ แนวทาง วิธีการ ขั้นตอน การดำเนินงานของกลุ่มงานห้องสมุดและพิพิธภัณฑ์ด้วย

ภาพรวมของโครงการ Service Delivery

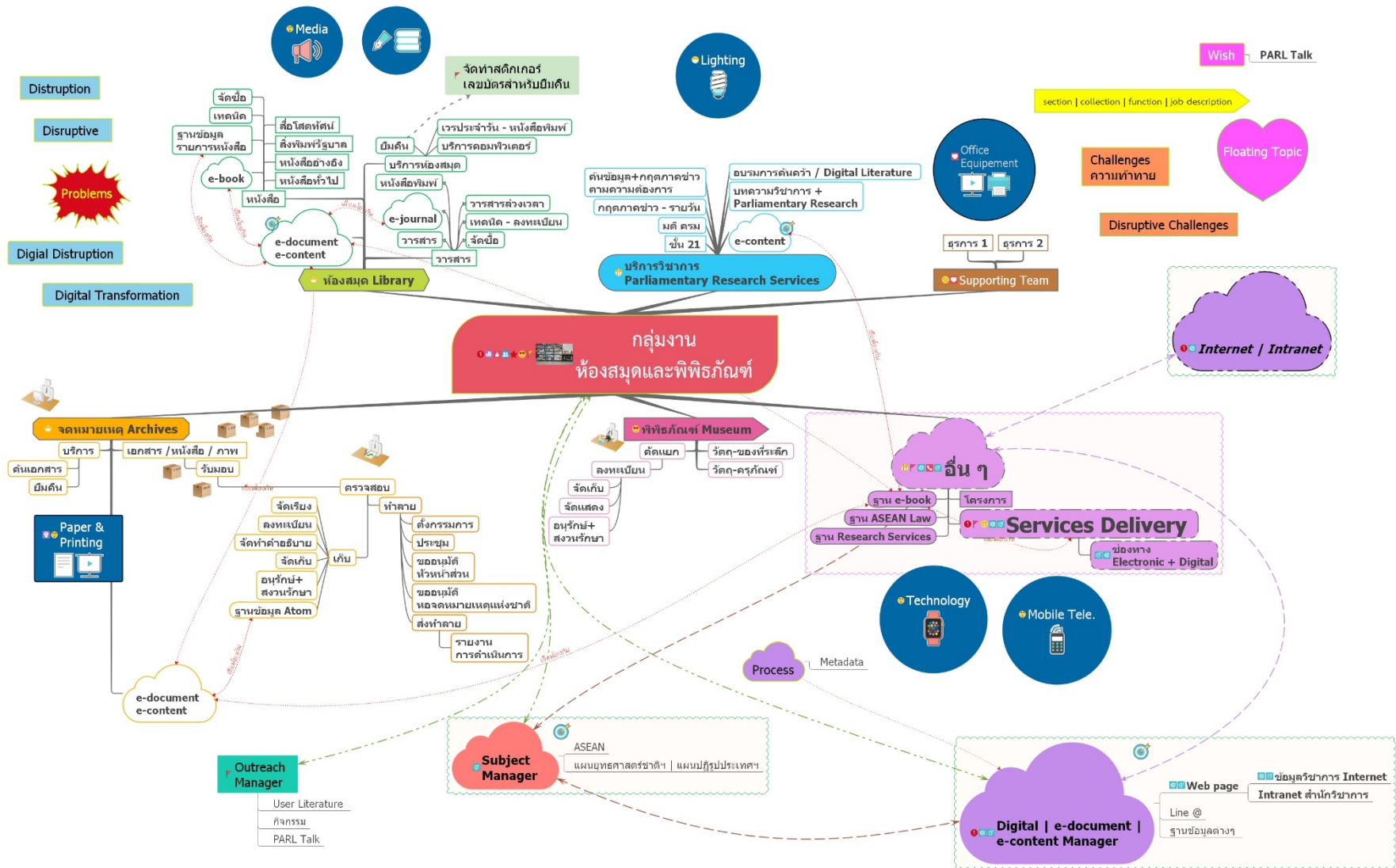


ข้อมูล ณ 31 Oct 2019

Since Oct 2019



การปรับ แนวทาง วิธีการ ขั้นตอน การดำเนินงานของกลุ่มงานห้องสมุดและพิพิธภัณฑ



8. ประโยชน์ของนวัตกรรม

Service Delivery เป็นหนึ่งในทางเลือกในการเข้าถึงข้อมูลวิชาการของประชาคมวุฒิสภา คนไทยและประชาคมโลก ไม่ว่าจะอยู่ที่ไหนก็เข้าถึงข้อมูลวิชาการได้เพียงแค่มีการเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

9. ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการต่อยอดนวัตกรรม

บุคลากรสำนักวิชาการต้องปรับตัวและเปิดใจเข้าหาการเปลี่ยนแปลงและเรียนรู้เทคนิคเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้และต่อยอด Service Delivery ให้ดียิ่งขึ้น เทคโนโลยีเปลี่ยนเร็ว บางครั้งตามไม่ทันแต่ก็ต้องเรียนรู้ให้เข้าใจเพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน
