

แผนการจัดการความรู้
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
ประจำปีการศึกษา 2566

บทนำ

เทคโนโลยีสารสนเทศและอินเทอร์เน็ตมีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการบริหารจัดการ เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ แต่บุคลากรมีความหลากหลายทางความคิด ความรู้ และความสามารถในการเข้าถึงสารสนเทศ ดังนั้นการจัดการความรู้จึงเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่เป็นเครื่องมือการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคคลที่ทำงานเกี่ยวข้องกัน การจัดการความรู้เริ่มต้นที่งาน คือการกำหนดเป้าหมายผลสัมฤทธิ์ของงานในระดับสูง โดยกลุ่มผู้ร่วมงานเป็นผู้กำหนดด้วยกระบวนการมีส่วนร่วม ทำให้ทุกคนเกิดความมุ่งมั่นร่วมกันเพื่อบรรลุสู่ความสำเร็จนั้น โดยร่วมกันสร้าง เสาะหา และยกระดับความรู้สำหรับนำไปใช้ปรับปรุงงานในกระบวนการทำงาน ร่วมกันตีความจากประสบการณ์ทำงาน กลั่นกรองและตกผลึกออกมาเป็นความรู้สำหรับนำมาประยุกต์ในการทำงานวนเวียนเป็นวัฏจักรไม่จบสิ้น เป้าหมายและประโยชน์ของการจัดการความรู้มีอยู่ 3 ประการ คือ เพื่อพัฒนางาน พัฒนาคน และพัฒนาฐานความรู้ (กิตติยาภรณ์, 2550)

ทฤษฎีและหลักการการจัดการความรู้ในองค์กร

การจัดการความรู้ในองค์กร (Knowledge Management หรือ KM) เป็นกระบวนการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้บุคลากรทุกคน สามารถเข้าถึงความรู้ พัฒนางานเองให้เป็นผู้รู้ และนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานและพัฒนางานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดการพัฒนาฐานความรู้หรือทุนปัญญาขององค์กรอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้องค์กรเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization หรือ LO) ที่สามารถเพิ่มขีดสมรรถนะในเชิงแข่งขันได้สูงสุด ทั้งนี้องค์ความรู้ในองค์กรมี 2 ประเภท ได้แก่

1.1 ความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit หรือ Codified Knowledge) คือความรู้ที่สามารถรวบรวม ถ่ายทอดได้ด้วยวิธีต่างๆ เช่น การบันทึก ทฤษฎี แนวปฏิบัติ คู่มือต่างๆ

1.2 ความรู้ที่ฝังลึก (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ พรสวรรค์หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคล ซึ่งยากต่อการเล่าหรือเขียนออกมาให้ผู้อื่นทราบหรือเข้าใจ จำเป็นต้องอาศัยกระบวนการต่างๆ เปลี่ยนให้เป็นความรู้ที่ชัดแจ้งซึ่งสามารถแลกเปลี่ยนกันได้โดยง่าย เช่น ทักษะในการทำงาน งานฝีมือ การคิดเชิงวิเคราะห์

จากอรรถประโยชน์ดังกล่าวที่เกิดจากการจัดการความรู้จึงได้มีองค์กรและหน่วยงานต่างๆ นำไปใช้เพื่อเพิ่มศักยภาพและสมรรถนะขององค์กรหรือหน่วยงานตนเอง ดังนั้นเพื่อให้หน่วยงานของรัฐบริหารราชการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ จึงได้มีการบรรจุการจัดการความรู้ในองค์กรไว้ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 3 มาตรา 11 ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

และสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและเหมาะสมกับสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการให้สอดคล้องกับการบริหารราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามพระราชกฤษฎีกานี้ มหาวิทยาลัยเป็นองค์กรที่มีองค์ความรู้ที่เกิดขึ้นมากมาย ทั้งความรู้ที่ชัดเจน และความรู้ที่ฝังอยู่ในบุคคล เช่น เทคนิคของการสอนและวิธีการถ่ายทอดความรู้ให้แก่นักศึกษา เทคนิคการวัดและประเมินผลการศึกษา แนวคิดและวิธีการจัดการงานวิจัยของนักวิจัยที่ประสบความสำเร็จ การบริหารจัดการ หลักสูตรและโครงการที่ประสบความสำเร็จ ตลอดจนการแก้ปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นภายในหน่วยงาน ดังนั้น กระบวนการถ่ายทอดและสนับสนุนให้คนในองค์กรได้เข้าใจและเรียนรู้จากกันและกันผ่านกระบวนการของการเสวนา การอภิปราย การสร้างเครือข่ายหรือกลุ่มผู้ปฏิบัติ (Community of Practice หรือ CoP) จะเป็นเครื่องมือสำคัญที่ทำให้หน่วยงาน เกิดสังคมแห่งการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และพัฒนาไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่แท้จริง

กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process)

การดำเนินงานจัดการความรู้ในองค์กร สามารถจำแนกออกเป็น 7 ขั้นตอนดังนี้

1. การบ่งชี้ความรู้ คือ การค้นหาและระบุให้ได้ว่า การที่องค์กรจะบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ ขององค์กร และ คนในองค์กรจำเป็นต้องรู้อะไรบ้าง ขณะนี้มีความรู้อะไรบ้าง อยู่ใน รูปแบบใด เช่น อยู่ในเอกสาร ฐานความรู้ หนังสือเวียน หรือในตัวบุคคล และอยู่ที่ใครบ้าง เป็นต้น
2. การสร้างและแสวงหาความรู้ โดยการสร้างความรู้ใหม่ที่เป็นต่อองค์กร การแสวงหาความรู้จากภายนอกองค์กร (องค์กรที่มีความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับความรู้ที่ต้องการเป็นพิเศษ) การรักษาความรู้เก่าที่มีอยู่ และยังเป็นประโยชน์ต่อองค์กร ตลอดจนการกำจัดความรู้ที่ใช้ไม่ได้แล้ว เป็นต้น
3. การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ คือ การวางโครงสร้างความรู้ในองค์กรเพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเก็บความรู้อย่างเป็นระบบในอนาคต
4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้ คือ การปรับปรุงเอกสาร โปรแกรมการจัดเก็บเอกสารให้เป็นมาตรฐาน โดยใช้รูปแบบและเนื้อหาเดียวกัน และปรับปรุงเนื้อหาให้สมบูรณ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการนำความรู้ไปใช้ได้อย่างสะดวกรวดเร็วมากขึ้น
5. การเข้าถึงความรู้ คือ การกำหนดรูปแบบและวิธีการที่จะทำให้คนในองค์กร สามารถเข้าถึงความรู้ได้ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การฝึกอบรม การทำหนังสือเวียน การจัดทำ Website Web Board เป็นต้น
6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ คือ การที่คนในองค์กรนำความรู้ที่มีอยู่มาแลกเปลี่ยนกัน ทั้งในรูปแบบที่จับต้องได้ เช่น เอกสาร ฐานความรู้ เทคโนโลยีสารสนเทศ Intranet หรือในรูปแบบที่ไม่สามารถจับต้องได้ เช่น การจัดทีมข้ามสายงาน การจัดกิจกรรมกลุ่มคุณภาพและนวัตกรรม การจัดชุมชนแห่งการเรียนรู้ การใช้ระบบพี่เลี้ยงเพื่อสอนงาน การสับเปลี่ยนสายงาน การยืมตัว และการจัดเวทีความคิดเห็น เป็นต้น

7. การเรียนรู้ คือ การที่คนในองค์กรนำองค์ความรู้ที่ได้รับมาในรูปแบบและวิธีการต่าง ๆ ไปใช้ในการปฏิบัติงาน โดยมีการเรียนรู้และสร้างนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่ ๆ และนำไปสู่การสร้างองค์ความรู้ใหม่ในองค์กร

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ (Key Success Factors) ของการจัดการความรู้

1. ผู้บริหาร : การจัดการความรู้ในองค์กร ผู้บริหารควรมีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดนโยบาย สนับสนุน และมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาองค์กรไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ เช่น กิจกรรมระดมสมองผู้บริหาร หรือการประชุมจัดทำแผนยุทธศาสตร์

2. จิตอาสา : การดำเนินการจัดการความรู้ในองค์กร องค์กรควรส่งเสริมและพัฒนาการทำงานแบบ จิตอาสาโดย เปิดโอกาสให้บุคลากรที่มีความตั้งใจและสนใจในการพัฒนาองค์กรไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ เข้ามามีบทบาทในการดำเนินงานจัดการความรู้

3. สร้างทีมขับเคลื่อน : เพื่อให้การดำเนินการจัดการความรู้ในองค์กร มีการขับเคลื่อนไปข้างหน้าได้อย่างต่อเนื่อง องค์กรควรจัดกิจกรรมฝึกอบรม เพื่อปูพื้นฐานการจัดการความรู้ในองค์กรและพัฒนาบุคลากรให้เป็นผู้ที่สามารถดำเนินการจัดการความรู้ได้ เช่น การอบรมบุคลากรเพื่อทำหน้าที่คอยอำนวยความสะดวก และกระตุ้นการดำเนินการจัดการความรู้ เป็นต้น ซึ่งจะทำให้องค์กรเกิดการก้าวกระโดดจนถึงระดับการนำ องค์กรไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ได้

4. กระบวนการคุณภาพ PDCA (Plan Do Check Act) : เพื่อให้การดำเนินการจัดการความรู้ใน องค์กรเกิดการดำเนินการอย่างต่อเนื่องและพัฒนาอย่างมีคุณภาพ ควรทำหลักการ PDCA (Plan Do Check Act) มาใช้ในการดำเนินการกิจกรรมต่างๆ ของการจัดการความรู้ในองค์กร เริ่มตั้งแต่มีกระบวนการวางแผนการจัดการความรู้ มีการปฏิบัติตามแผน มีการนำองค์ความรู้สู่การปฏิบัติ มีการวิเคราะห์ปรับปรุง การดำเนินงาน มีคณะทำงานติดตามอย่างจริงจัง มีการรายงานต่อผู้บริหารและบุคลากรทุกระดับอย่างทั่วถึง และมีคณะกรรมการประสานงาน เพื่อแก้ไขปัญหา

5. การเปิดหู เปิดตาบุคลากรในองค์กร : เพื่อสร้างความเข้าใจถึงความสำคัญของการจัดการความรู้ใน องค์กรของบุคลากรในองค์กร ซึ่งอาจดำเนินการได้หลายรูปแบบ เช่น การจัดกิจกรรมการประชุมชี้แจงแก่ บุคลากร เป็นต้น

6. การเปิดใจยอมรับ : เพื่อให้บุคลากรเปิดใจยอมรับการดำเนินการจัดการความรู้ในองค์กร และการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ องค์กรอาจดำเนินการได้โดย การทำกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ การสอดแทรกกิจกรรมการ ยอมรับความคิดเห็นซึ่งกันและกัน

7. การมีส่วนร่วม : เพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมในการจัดการความรู้จากหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กร และหน่วยงานภายนอก องค์กรควรจัดกิจกรรมเปิดโอกาสให้หน่วยงานที่สนใจเข้าร่วมแลกเปลี่ยน เรียนรู้ รวมทั้งเปิดรับฟังความคิดเห็น

8. การสร้างบรรยากาศ : การดำเนินการกิจกรรมการจัดการความรู้ ควรมีการสร้างบรรยากาศที่เหมาะสมต่อกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การยอมรับความคิดเห็นของบุคลากร ซึ่งอาจทำได้ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น กิจกรรมสภากาแฟ การเปลี่ยนสถานที่แลกเปลี่ยนเรียนรู้ หรือการเสริมสร้างบรรยากาศใหม่ ให้เข้าใจ เป็นต้น

9. การจัดให้มีเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ : ในการจัดการความรู้ องค์กรควรส่งเสริม สนับสนุนให้เกิดเวทีแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Forum) เพื่อสกัดความรู้ออกมาจากกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และบันทึกไว้ใช้งานต่อ และเกิดการตื่นตัวในการเรียนรู้ ซึ่งสามารถดำเนินการได้หลายรูปแบบ เช่น ชุมชนแห่งการเรียนรู้หรือ ชุมชนนักปฏิบัติ (Communities of Practice : CoP) การเล่าเรื่องแบบ SST (Success Story Telling) กระบวนการสนทนา (Dialogue) หรือ กระบวนการสภากาแฟโลก (World Café) เป็นต้น

10. การให้รางวัล ยกย่องชมเชย : เป็นการสร้างแรงจูงใจให้เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและการมีส่วนร่วมของบุคลากรในทุกระดับ โดยข้อควรพิจารณาได้แก่ ค้นหาความต้องการของบุคลากร, แรงจูงใจระยะสั้นและระยะยาว, บุคลากรกับระบบที่มีอยู่, ปรับเปลี่ยนให้เข้ากับกิจกรรมที่ทำในแต่ละช่วงเวลา การให้รางวัล ยกย่องชมเชย อาจทำได้โดย การประเมินผลงานงาน การประกวดเรื่องเล่าเร้าพลัง การประกวด CoP ดีเด่น การมอบโล่รางวัล หรือเกียรติบัตร หรือจัดให้มีเงินรางวัลพิเศษ เป็นต้น

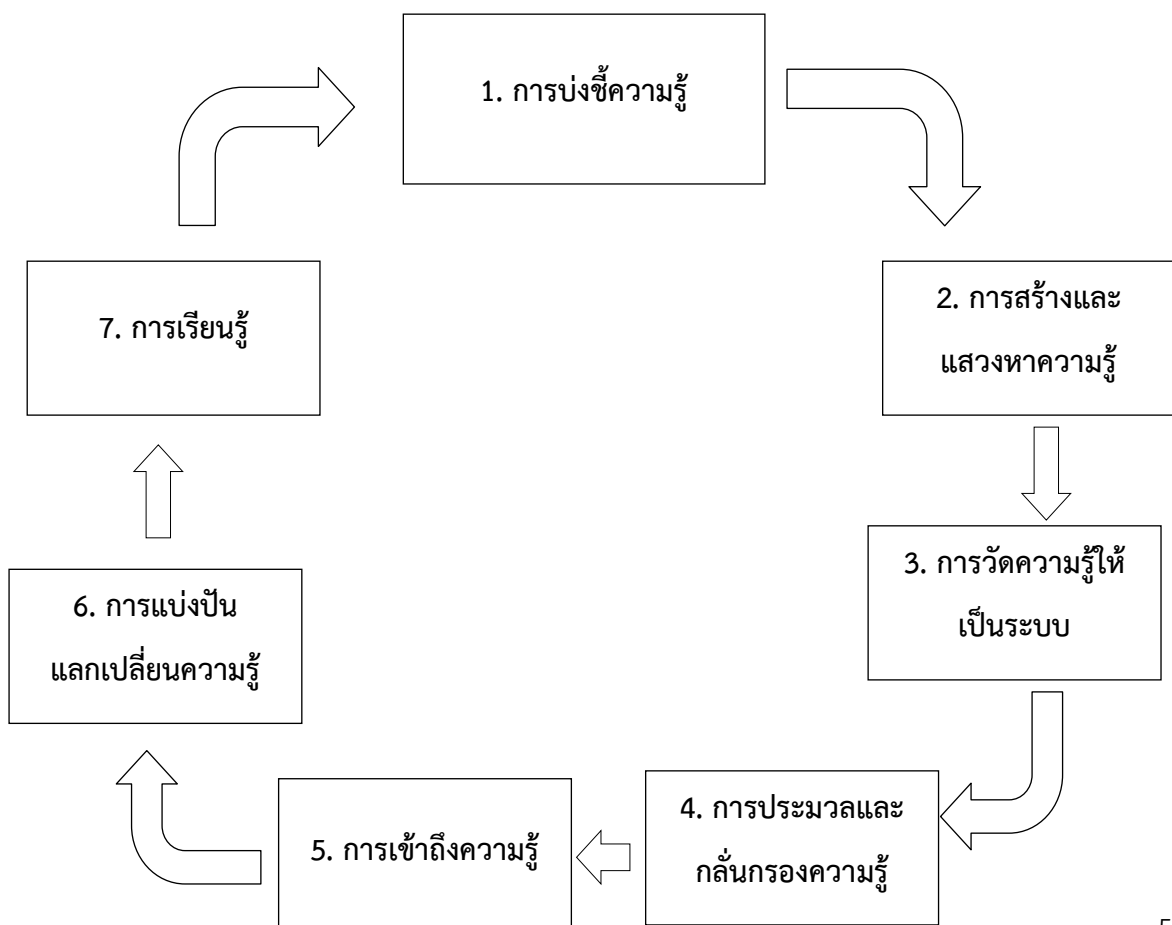
11. การจัดเอกสารประกันคุณภาพ (QA Document) : เพื่อให้การดำเนินงานการจัดการความรู้ในองค์กร สามารถตรวจสอบและประกันคุณภาพได้ องค์กรควรเก็บรวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบ เช่น จดหมายเวียน ประกาศใช้ แผนดำเนินงาน การถอดบทเรียน คู่มือการจัดการความรู้ การจัดเก็บเอกสารที่เป็นคลังความรู้ ทั้งนี้อาจใช้ ซอฟต์แวร์มาช่วยในการบริหารจัดการ

12. การสื่อสารภายในองค์กร : เพื่อให้บุคลากรในองค์กรทุกคน ทุกระดับสามารถติดตามข้อมูลข่าวสาร การดำเนินการจัดการความรู้ในหน่วยงานได้อย่างต่อเนื่อง ควรทำการสื่อสารกับบุคลากร ซึ่งอาจดำเนินการได้โดยการจัดทำวารสาร/จุลสารการจัดการความรู้ การจัดทำเว็บไซต์การจัดการความรู้ การจัดทำบันทึกบทความของตนเอง (Personal Journal) ลงบนเว็บไซต์ หรือ web blog ซึ่งมีเครื่องมือหรือซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการเขียน Blog ได้มากมาย เช่น WordPress หรือ Movable Type เป็นต้น

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการบริหารจัดการความรู้ในการปฏิบัติงาน จึงมีการดำเนินการด้านการจัดการความรู้ในองค์กรมาใช้ ประกอบกับมหาวิทยาลัยได้ให้ความสำคัญและผลักดันให้มีการจัดการความรู้ในองค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ดำเนินแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ โดยดำเนินการรวบรวม สร้าง จัดระเบียบ แลกเปลี่ยน และประยุกต์ใช้ความรู้ในองค์กร โดยพัฒนาระบบจากข้อมูลไปสู่สารสนเทศร่วมกัน เพื่อให้เกิดองค์ความรู้ และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดจากการระดมความคิดของบุคลากรทุกงาน ได้ข้อเสนอแนะถึงประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน จำเป็นต้องพัฒนาระบบแจ้งซ่อมออนไลน์เพื่ออำนวยความสะดวกต่อการให้บริการแจ้งซ่อมภายในสำนักฯ มีการสำรวจความต้องการของผู้ใช้งาน ประชุมวางแผนเพื่อกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานและกำหนดผู้รับผิดชอบด้านต่าง ๆ เพื่อให้ระบบสามารถตอบสนองความต้องการ นำไปใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วิธีการดำเนินงาน / ขั้นตอนการทำงาน

การพัฒนาบุคลากรและการแลกเปลี่ยนความรู้มีประโยชน์อย่างมากในด้านการเรียนรู้ระบบการทำงานที่รวดเร็ว โดยไม่ต้องปฏิบัติงานแบบลองผิดลองถูก ช่วยลดระยะเวลาการเรียนรู้สำหรับพนักงานใหม่หรือการเลื่อนตำแหน่งงานใหม่ เมื่อบุคลากรได้รับการพัฒนาและเรียนรู้มาอย่างดีแล้วก็สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องเลย ด้วยพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 11 กำหนดไว้ว่า ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเหมาะสมต่อสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน และเพื่อให้การบริหารจัดการภารกิจของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี บรรลุตามวัตถุประสงค์จึงได้ดำเนินการจัดการความรู้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการด้านการจัดการความรู้ มีการจัดเก็บความรู้ของแต่ละงาน เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการดำเนินงานแต่ยังไม่มีมีการถ่ายทอดอย่างแพร่หลาย มาใช้ในการปรับปรุงรูปแบบกระบวนการ โดยมีขั้นตอนกระบวนการดำเนินงาน 7 ขั้นตอน ดังแสดงในภาพที่ 1



1. การบ่งชี้ความรู้ (Knowledge Identification) เป็นการค้นหาหรือสำรวจองค์ความรู้ที่มีภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อจัดลำดับความสำคัญและวางขอบเขตของการจัดการความรู้เป็นประโยชน์ต่อการจัดสรรทรัพยากรสำหรับการจัดการความรู้ ระบบแจ้งซ่อมออนไลน์

2. การสร้างและแสวงหาความรู้ (Knowledge Creation and Acquisition) หลังจากค้นหาและสำรวจองค์ความรู้ เพื่อหาวิธีการดึงความรู้จากแหล่งหรือตัวบุคคลมาเป็นความรู้องค์กร ซึ่งต้องมีกระบวนการพิจารณากำจัดความรู้ที่ไม่จำเป็นและล้าสมัยออกไปด้วยวิธีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน เพื่อสร้างให้เกิดความรู้ใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลา จนทำให้สามารถเป็นข้อมูลในการตัดสินใจพัฒนาระบบแจ้งซ่อมออนไลน์

3. การจัดความรู้ให้เป็นระบบ (Knowledge Organization) นำข้อมูลที่ได้จากแลกเปลี่ยนความรู้จากการแจ้งซ่อมแบบยื่นคำขอด้วยเอกสาร มาเป็นการการแจ้งซ่อมด้วยวิธีออนไลน์ผ่านทางระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่ออำนวยความสะดวกแก่บุคลากรและผู้ให้บริการให้สามารถการแจ้งซ่อมได้ด้วยตนเอง ซึ่งอยู่ในรูปแบบระบบฐานข้อมูลสารสนเทศอย่างเป็นระบบ

4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้ (Knowledge Codification and Refinement) จัดทำคู่มือและข้อกำหนด เพื่อเป็นข้อตกลงในการใช้ระบบการแจ้งซ่อมออนไลน์ร่วมกัน และเกิดความเข้าใจในระบบที่ใช้ในการบริหารจัดการสารสนเทศ

5. การเข้าถึงความรู้ (Knowledge Access) เผยแพร่เพื่อให้บุคลากรและผู้ให้บริการทราบถึงวิธีการเข้าใช้ระบบการแจ้งซ่อมออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์และการสแกน QR code

6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Access) จัดทำคู่มือขั้นตอนการแจ้งซ่อมออนไลน์อย่างละเอียดเผยแพร่ทางเว็บไซต์ จัดอบรมขั้นตอนการแจ้งซ่อมออนไลน์สำหรับบุคลากรและผู้ให้บริการ และเปิดให้สามารถแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมจากการใช้งานระบบการแจ้งซ่อมออนไลน์

7. การเรียนรู้ (knowledge Access) เมื่อนำระบบการแจ้งซ่อมออนไลน์ไปให้บริการแก่บุคลากรได้นำข้อเสนอแนะและการประเมินความพึงพอใจจากการใช้ระบบงาน มาปรับปรุงพัฒนาแก้ไขข้อบกพร่องตามข้อเสนอแนะที่ได้รับเพื่อพัฒนาให้ระบบสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

แผนการจัดการความรู้ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา พ.ศ. 2566

ลำดับ	กิจกรรมการจัดการความรู้	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1.	แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ สำนักวิทยบริการฯ ประจำปีการศึกษา พ.ศ. 2566	มีคำสั่งแต่งตั้ง คณะกรรมการ	1 คำสั่ง	ผู้บริหารและบุคลากร ของสำนัก	ก.ย. 66	งานศูนย์วิทยบริการ
2.	การกำหนดประเด็นความรู้/เป้าหมายของการจัดการความรู้และกำหนดบุคลากร 2.1 จัดประชุมผู้บริหารและบุคลากร เพื่อ กำหนดประเด็นความรู้	ประเด็นความรู้	1 ประเด็น ความรู้	ผู้บริหารและบุคลากร ของสำนักวิทยบริการฯ	ก.ย. 66	คณะกรรมการการ จัดการความรู้
3.	การสร้างความรู้/การแสวงหาความรู้ และการ กลั่นกรองความรู้ 3.1 ประชุมจัดทำแผนจัดการความรู้ เพื่อ คัดเลือกประเด็นความรู้	แผนจัดการความรู้	1 แผน	ผู้บริหารและบุคลากร ของสำนัก	ต.ค. 66	คณะกรรมการการ จัดการความรู้
	3.2 จัดประชุมแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในเรื่อง การปฏิบัติงาน แนวปฏิบัติงาน ของงานภายใน สำนักวิทยบริการฯ เพื่อหาแนวทางปฏิบัติที่ดี ด้านการบริหารจัดการห้องสมุดสีเขียว	จำนวนครั้ง	อย่างน้อย 4 ครั้ง	บุคลากรของสำนักวิทย บริการฯ	ต.ค. – ธ.ค. 66, ม.ค. - ก.ค. 67	คณะกรรมการการ จัดการความรู้

ลำดับ	กิจกรรมการจัดการความรู้	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
	- ประเด็นความรู้ที่คัดเลือก ด้านการบริหารจัดการห้องสมุดสีเขียว - จัดประชุมเสวนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ไม่น้อยกว่า 4 ครั้ง เพื่อแสวงหาความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคคล - จัดทำระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการห้องสมุดสีเขียว/คู่มือ/วิธีการปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบสารสนเทศเพื่อใช้ในการบริหารจัดการห้องสมุดสีเขียว - มอบหมายให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องไปปฏิบัติตามคู่มือพร้อมสรุปรายงานผลการปฏิบัติและประเมินการใช้งานตามคู่มือ/วิธีการ - ปรับปรุงคู่มือ/วิธีการให้มีเนื้อหาสมบูรณ์ - เผยแพร่คู่มือ/วิธีการปฏิบัติการเป็นองค์ความรู้เรื่อง ด้านการบริหารจัดการห้องสมุดสีเขียว - จัดประชุมเสวนาแลกเปลี่ยนความรู้ทั้งในและนอกองค์กรเพื่อประเมินผลการใช้งานตามคู่มือ/วิธีปฏิบัติและปรับปรุงให้มีเนื้อหาสมบูรณ์พร้อม					

ลำดับ	กิจกรรมการจัดการความรู้	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
	เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์สำนักฯ					
4.	การจัดการความรู้อย่างเป็นระบบและการเข้าถึงองค์ความรู้ (การรวบรวมความรู้) 4.1 รวบรวมรายละเอียดเพื่อจัดทำระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการห้องสมุดสีเขียว	ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการห้องสมุดสีเขียว	1 ระบบ	บุคลากรของสำนักวิทยบริการฯ	ธ.ค. 66 – ม.ค. 67	คณะกรรมการการจัดการความรู้
	4.2 รวบรวมรายละเอียด ขั้นตอนการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการห้องสมุดสีเขียว	มีขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติงาน	1 ชิ้นงาน	บุคลากรของสำนักวิทยบริการฯ	ธ.ค. 66 – ม.ค. 67	คณะกรรมการการจัดการความรู้
5.	การแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 5.1 จัดประชุมสรุปผลการวิเคราะห์ สังเคราะห์ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน/แนวปฏิบัติที่ดีในการปฏิบัติงาน	ขั้นตอน/แนวปฏิบัติที่ดีในการปฏิบัติงาน	1 ชิ้นงาน	บุคลากรของสำนักวิทยบริการฯ	ก.พ. - ก.ค. 67	คณะกรรมการการจัดการความรู้
6.	การนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง 6.1 เผยแพร่คู่มือ/องค์ความรู้/แนวปฏิบัติที่ดี	จำนวนหน่วยงานที่นำความรู้ไปใช้ประโยชน์	5 หน่วยงาน	หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย	มิ.ย. 67	คณะกรรมการการจัดการความรู้
	6.2 ประเมินผลการนำความรู้ไปใช้	ร้อยละความพึงพอใจของผู้นำความรู้ไปใช้ประโยชน์	ร้อยละ 80	บุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน้าที่เกี่ยวข้อง	ก.ค. 67	คณะกรรมการการจัดการความรู้

การจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) ประจำปีการศึกษา 2566

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

ขอบเขตการจัดการความรู้ (KM Focus areas)

เหตุผลในการเลือกขอบเขตและประเด็นองค์ความรู้

1. เลือกขอบเขตองค์ความรู้ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ และพันธกิจหลักที่สำคัญของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี คือ การให้บริการด้านงานระบบสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
2. เลือกประเด็นองค์ความรู้จากการวิเคราะห์ห้ององค์ความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวบุคลากรที่มีอยู่ในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และองค์ความรู้จำเป็นที่สำนักฯ ต้องการ

KM Focus areas	ประเด็น KM	วิธีการจัดการ KM	กลุ่มเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ
ด้านการบริหารจัดการ ห้องสมุดสีเขียว	จัดทำระบบสารสนเทศเพื่อการ บริหารจัดการห้องสมุดสีเขียว/ คู่มือ/วิธีการปฏิบัติงานเกี่ยวกับ ระบบสารสนเทศเพื่อใช้ในการ บริหารจัดการห้องสมุดสีเขียว	การรวบรวมความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) (จาก ตัวบุคคล คู่มือ เอกสาร การ สื่อสาร หรือดูงาน) มาถ่ายทอด เพื่อให้เกิด การเรียนรู้และ ปฏิบัติ	บุคลากรภายในสำนักฯ	คณะกรรมการ KM ดำเนินการ บริหารจัดการ และเจ้าหน้าที่ผู้ ที่เกี่ยวข้อง

กระบวนการควบคุมและประเมินผลแผนการจัดการความรู้ ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่

1. การติดตามผลการดำเนินงาน

การติดตามผลการดำเนินงานเป็นเครื่องมือของผู้บริหารที่จะสร้างความมั่นใจได้ว่าการปฏิบัติงานของหน่วยงานเป็นไปในทิศทางที่ถูกต้องและสามารถสร้างผลงานที่สอดคล้องตามเป้าประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ การติดตามผลการดำเนินงานจะช่วยให้ผู้บริหารทราบข้อมูลที่เป็นตัวชี้วัดที่บ่งชี้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น โดยสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศกำหนดให้หน่วยงานรายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของโครงการตามที่ปรากฏในแผนการจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บริหารปีละ 1 ครั้ง โดยให้รายงานผลการดำเนินงานแผนการจัดการความรู้ในการเป็นข้อมูลในการขอจัดตั้งงบประมาณในปีถัดไป

2. การรายงานผลดำเนินงาน

การรายงานผลการดำเนินงานเป็นกระบวนการหลังจากที่ได้มีการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลการดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้ภายใต้กรอบของตัวชี้วัดผลสำเร็จของการดำเนินงานในแต่ละช่วงเวลาแล้วผู้มีหน้าที่ในการกำกับติดตามผลจะต้องจัดทำรายงานสรุปเสนอต่อผู้บริหารให้ได้ทราบผลการดำเนินงานในการปฏิบัติงานเป็นระยะ รวมทั้งควรส่งข้อมูลย้อนกลับให้แก่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะช่วยให้ผู้รับผิดชอบแต่ละระดับดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแนวทางที่เหมาะสม

3. การวัดและประเมินผล

การวัดและประเมินผลจะประกอบด้วยกระบวนการย่อย 3 ขั้นตอน ได้แก่ การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์และประเมินผลข้อมูล และการนำเสนอผลการประเมิน การวัดและประเมินผลจะเป็นการประเมินผลสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนในแต่ละรอบเวลาที่กำหนด ซึ่งผลที่ได้จากการประเมินจะเป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนการจัดการความรู้ในรอบต่อไปขององค์กร โดยสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศกำหนดให้คณะกรรมการอำนวยการเป็นผู้รับผิดชอบหลักในการกำกับติดตามการดำเนินงานต่อผู้บริหารต่อไป อย่างไรก็ตามสิ่งสำคัญที่จะนำแผนการจัดการความรู้ไปสู่การขับเคลื่อนพันธกิจของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายได้นั้น สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ควรเปิดโอกาสให้ส่วนที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้บริหาร คณาจารย์ บุคลากร นักศึกษา ตลอดจนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นร่วมให้ข้อเสนอแนะเพื่อให้เกิดความร่วมมือในการดำเนินงานและมุ่งนำไปสู่ความสำเร็จในทิศทางเดียวกัน