



รายงาน

การจัดการความรู้  
ประจำปีการศึกษา 2564

Knowledge Management

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

## บทนำ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก จัดตั้งขึ้น ตามกฎกระทรวงที่ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 123 ตอนที่ 118 เมื่อวันที่ 27 พฤศจิกายน 2549 เรื่องการจัดตั้งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก กระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2549 ว่าด้วยการแบ่งส่วนราชการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ภายหลังจากที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกได้แยกจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. 2548

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก โดยรวมเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้การบริการสนับสนุนภารกิจของมหาวิทยาลัย ได้แก่ งานห้องสมุด งานเทคโนโลยีสารสนเทศและงานโสตทัศนศึกษาเข้าด้วยกัน เพื่อบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศและบริการอย่างมีประสิทธิภาพ ทำหน้าที่บริหารจัดการและส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีและทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบ เพื่อสนับสนุนการจัดการศึกษา การเรียนการสอนและการวิจัย รวมถึงให้บริการแก่ประชาชนและชุมชนแวดล้อมด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย รวดเร็ว ถูกต้องและครบถ้วน

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก เป็นหน่วยงานที่สนับสนุนภารกิจของมหาวิทยาลัยฯ เพื่อให้บรรลุภารกิจของมหาวิทยาลัยฯ รวมทั้งเพื่อปฏิบัติตามภารกิจภายใต้หน่วยงานที่กำกับดูแล มหาวิทยาลัยฯ ได้มีนโยบายในการนำกระบวนการจัดการความรู้มาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาบุคลากร เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ ความสามารถและสมรรถนะที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานของ แต่ละบุคคล เพื่อผลักดันมหาวิทยาลัยฯ ให้บรรลุเป้าหมาย และบรรลุวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัยฯ ต่อไป โดยสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ดำเนินการจัดการความรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรได้รับการพัฒนาศักยภาพอย่างต่อเนื่องด้วยกระบวนการจัดการความรู้

ในปีการศึกษา 2564 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ได้ดำเนินการตามแผนจัดการความรู้ โดยมีขั้นตอนและผลการดำเนินงาน ดังต่อไปนี้

### 1. แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้

โดยสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ได้แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ ตามคำสั่งที่ 005 / 2564 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ (KM) ประจำปีการศึกษา 2564 โดยมีผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นประธาน (CKO) Chief Knowledge officer และมีผู้บริหาร เป็น คณะกรรมการอำนวยการ ร่วมกับบุคลากรหัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ หัวหน้างาน บุคลากรของหน่วยงานทุกคน ร่วมเป็นคณะกรรมการดำเนินกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

## 2. ทบทวนผลการดำเนินการจัดการความรู้ในปีงบประมาณที่ผ่านมา

คณะกรรมการจัดการความรู้ ได้ทบทวนผลการดำเนินการจัดการความรู้ใน ปีการศึกษา 2563 ที่ผ่านมา เพื่อเป็นแนวทางในการจัดทำแผนจัดการความรู้ในปีงบประมาณ 2564 โดยองค์ความรู้ที่ดำเนินการในปีการศึกษา 2563 ประกอบไปด้วย องค์ความรู้เรื่อง การใช้งานระบบอีเมลของมหาวิทยาลัยฯ และแอปพลิเคชันที่ให้บริการจากอีเมลของมหาวิทยาลัย

## 3. กำหนดนโยบายการดำเนินงานในปีงบประมาณ 2565

คณะกรรมการจัดการความรู้ ได้ทบทวน และศึกษาผลการดำเนินงานที่ผ่านมา รวมถึงแนวทางการดำเนินการจัดการความรู้ และได้กำหนดนโยบายการจัดการความรู้เสนอต่อคณะกรรมการประจำสำนักวิทยบริการฯ โดยมีนโยบาย ดังนี้

3.1 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ นำกระบวนการจัดการความรู้มาใช้พัฒนาบุคลากรและให้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงาน โดยจัดทำแผนการจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการฯ เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการ

3.2 เสริมสร้างบรรยากาศให้เอื้อต่อการนำการจัดการความรู้มาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาบุคลากรและพัฒนางานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

3.3 ส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจในกระบวนการจัดการความรู้ให้สามารถดำเนินการได้อย่างถูกต้อง สามารถจัดทำแผน ดำเนินการตามแผน และรายงานผลได้อย่างถูกต้อง

### ความหมาย / บริบท แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan)

การจัดการองค์ความรู้ เป็นเครื่องมือหนึ่งที่ใช้จัดการกระบวนการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลและนำมาประมวลผลเป็นสารสนเทศที่เป็นความรู้ พัฒนาความรู้ให้ทันสมัย เหมาะสมรวบรวมเป็นแหล่งข้อมูลปัญหา และนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร ตลอดจนการเผยแพร่ความรู้ให้กับผู้สนใจทั่วไป

**เป้าหมาย KM :** เพื่อนำความรู้ไปใช้ประโยชน์

**ประโยชน์ KM :** 1. พัฒนาคคน (เพิ่มศักยภาพ)

2. พัฒนางาน (สร้างสรรค์นวัตกรรม)

3. พัฒนางองค์ความรู้ (มี/ใช้/รักษา)

จัดการความรู้ที่มีอยู่แล้วและที่เกิดขึ้นในขณะปฏิบัติงานทั้งที่เป็นความรู้ที่สำคัญและเป็นปัญหาที่ต้องนำการจัดการองค์ความรู้มาช่วย และดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งองค์ความรู้ (Knowledge Assets) มีการรักษา พัฒนาให้ทันสมัย และนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร ตลอดจนการเผยแพร่ความรู้ดังกล่าวสู่บุคลากร

### หลักการ

1. เชื่อมโยงยุทธศาสตร์ (การบริหารองค์การอย่างมีธรรมาภิบาล)

2 นำไปใช้ได้จริงเหมาะสมกับงานและได้จากการปฏิบัติงานประจำ (ความชัดเจนของวิธีการ/  
ขั้นตอน/กระบวนการ/ผลผลิต/วัดได้)

.3 ตอบสนองเป้าหมาย เพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

4 ไม่จำกัดรูปแบบ เพื่อให้ได้มาซึ่งวิธีการ/แนวปฏิบัติที่ดี ที่สนับสนุนการบริการที่ดี

#### เป้าหมาย

1. พัฒนาคำความรู้ (Create/Leverage) : การพัฒนาคำรู้เชิงปฏิบัติการ
2. พัฒนาการปฏิบัติงานและคุณภาพของงาน และการบริการ
3. เพื่อถ่ายทอดและเผยแพร่ความรู้



**K M** knowledge management  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
ปีการศึกษา 2564

# แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) ประจำปีการศึกษา พ.ศ. 2564

RT-KM1 การจำแนกองค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการผลักดันตามประเด็นยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ <sup>1</sup>				
ชื่อหน่วยงาน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก				
ประเด็นยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด (KPI)	เป้าหมายของตัวชี้วัด	องค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติราชการ
พัฒนาระบบการบริหารจัดการเพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูงโดยใช้ IT แบบรวมศูนย์	พัฒนาระบบให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service)	บุคลากรสำนักวิทยบริการสามารถใช้ระบบการประชุมออนไลน์ ได้ร้อยละ 100	คู่มือการให้บริการและการใช้งานระบบห้องประชุมออนไลน์	การใช้อุปกรณ์ไอทีที่สนับสนุนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน

**RT-KM2 แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) ประจำปีการศึกษา 2564**

ชื่อหน่วยงาน	:	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
ประเด็นยุทธศาสตร์	:	พัฒนาระบบการบริหารจัดการเพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูงโดยใช้ IT แบบบูรณาการ
องค์ความรู้ที่จำเป็น (K)	:	การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน
ตัวชี้วัด (KPI)	:	บุคลากรสำนักวิทยบริการ สามารถใช้ระบบการประชุมออนไลน์ ได้ร้อยละ 100
เป้าหมายของตัวชี้วัด	:	คู่มือการให้บริการและการใช้งานระบบห้องประชุมออนไลน์

ลำดับ	กิจกรรมการจัดการความรู้	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ	หมายเหตุ
1	<b>การบ่งชี้ความรู้</b> - แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการจัดการความรู้ - ประชุมและวิเคราะห์ SWOT - ระดมความคิดและค้นหาความรู้ เชื่อมโยงกับข้อมูลอื่นๆ ของหน่วยงาน - คัดเลือกองค์ความรู้เรื่อง การการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์	มกราคม - 2565	ประเด็นองค์ความรู้ที่ตอบสนองต่อประเด็นยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย	ได้หัวข้อองค์ความรู้ที่จะนำมาพัฒนาระบบให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) จำนวน 1 เรื่อง	บุคลากรของสำนักวิทยบริการฯ	คณะกรรมการจัดการความรู้สำนักวิทยบริการฯ	✓	
2	<b>การแสวงหาความรู้</b> - ถ่ายทอดองค์ความรู้และแนวปฏิบัติที่ดีจากการจัดการความรู้ในปีการศึกษา 2562 - แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับคณะกรรมการหรือผู้มีประสบการณ์ตรง (Tacit Knowledge)	มกราคม - มีนาคม 2565	จำนวนครั้งในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	2 ครั้ง	บุคลากรของสำนักวิทยบริการฯ	คณะกรรมการจัดการความรู้สำนักวิทยบริการฯ	✓	

RT-KM2 แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) ประจำปีการศึกษา 2564								
ชื่อหน่วยงาน		: สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ						
ประเด็นยุทธศาสตร์		: พัฒนาระบบการบริหารจัดการเพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูงโดยใช้ IT แบบรวมศูนย์						
องค์ความรู้ที่จำเป็น (K)		: การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน						
ตัวชี้วัด (KPI)		: บุคลากรสำนักวิทยบริการ สามารถใช้ระบบการประชุมออนไลน์ ได้ร้อยละ 100						
เป้าหมายของตัวชี้วัด		: คู่มือการให้บริการและการใช้งานระบบห้องประชุมออนไลน์						
ลำดับ	กิจกรรมการจัดการความรู้	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ	หมายเหตุ
3.	<b>การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ</b> - คณะกรรมการจัดการความรู้ ร่วมกันจัดการความรู้ให้เป็นระบบ โดยวิเคราะห์และคัดแยกความรู้เป็นประเด็นต่างๆ เพื่อให้ง่ายต่อการเข้าถึงและนำไปใช้	เมษายน 2565	จำนวนความรู้ที่ผ่านการจัดการความรู้ให้เป็นระบบ	1 องค์ความรู้	บุคลากรของสำนักวิทยบริการฯ	คณะกรรมการจัดการความรู้สำนักวิทยบริการฯ	✓	
4.	<b>การประมวลและกลั่นกรองความรู้</b> - คณะกรรมการเลือกแนวปฏิบัติที่ดีและจัดทำคู่มือการจัดการความรู้เพื่อให้สะดวกต่อการนำไปเผยแพร่และใช้งาน มีความสมบูรณ์ ถูกต้องและน่าเชื่อถือ	เมษายน – พฤษภาคม 2565	คู่มือการจัดการห้องประชุมออนไลน์	1 เล่ม	บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก	คณะกรรมการจัดการความรู้สำนักวิทยบริการฯ		
5.	<b>การเข้าถึงความรู้</b> - อบรมและถ่ายทอดความรู้ - เผยแพร่ความรู้ผ่านเว็บไซต์ - เผยแพร่ความรู้ผ่าน Social Media	มีนาคม – พฤษภาคม 2565	จำนวนช่องทาง การเข้าถึงความรู้	2 ช่องทาง	บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก	คณะกรรมการจัดการความรู้		



## RT-KM2 แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) ประจำปีการศึกษา 2564

ชื่อหน่วยงาน	: สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
ประเด็นยุทธศาสตร์	: พัฒนาระบบการบริหารจัดการเพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูงโดยใช้ IT แบบบูรณาการ
องค์ความรู้ที่จำเป็น (K)	: การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน
ตัวชี้วัด (KPI)	: บุคลากรสำนักวิทยบริการ สามารถใช้ระบบการประชุมออนไลน์ ได้ร้อยละ 100
เป้าหมายของตัวชี้วัด	: คู่มือการให้บริการและการใช้งานระบบห้องประชุมออนไลน์

ลำดับ	กิจกรรมการจัดการความรู้	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ	หมายเหตุ
6	การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ - จัดให้มีเวทีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แก่บุคลากรหรือนำความรู้เข้าสู่เวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อให้เกิดการนำความรู้ไปใช้อย่างแพร่หลาย	มีนาคม - พฤษภาคม 2565	จำนวนครั้งของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	1 ครั้ง	บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก	คณะกรรมการจัดการความรู้		
7	การเรียนรู้ - บุคลากรสามารถนำคู่มือมาสนับสนุนการปฏิบัติงานได้		จำนวนคู่มือการให้บริการ การใช้งานระบบห้องประชุมออนไลน์	1 เล่ม	บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก	คณะกรรมการจัดการความรู้		

ผู้ทบทวน..... *หิวง* .....  
 ( นางสาววิพร บุญญาวานิชย์ )  
 หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ  
 ....13...../..พ.ย...../.. 2564.....

ผู้อนุมัติ..... *Chuan* .....  
 นายอุไรเดช แผลงประสพโชค  
 ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
 ....13...../..พ.ย...../.. 2564.....

# แนวปฏิบัติที่ดี

## การให้บริการและการใช้งานระบบห้องประชุมออนไลน์

### หลักการและเหตุผล

การจัดการความรู้ (Knowledge Management) เป็นเครื่องมือสำคัญในการรวบรวมและจัดระบบองค์ความรู้หรือวิธีปฏิบัติที่มีคุณค่าและจำเป็นต่อการปฏิบัติงานขององค์กร ทั้งความรู้ที่มีการบันทึกในรูปแบบของ เอกสารและความรู้ที่เกิดจากถ่ายทอดประสบการณ์หรือความเชี่ยวชาญเฉพาะบุคคล เพื่อให้บุคลากรในองค์กรสามารถเข้าถึงและนำองค์ความรู้ซึ่งเป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อสนับสนุนการพัฒนาไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) และบุคลากรสามารถนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ได้อย่างสูงสุด แนวคิดสำคัญคือการมีความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน มีการเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ช่วยให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถสนับสนุนการขับเคลื่อนการพัฒนาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศตามยุทธศาสตร์การเพิ่มมูลค่าของการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ตามแนวทาง Thailand 4.0 และ Digital University เพื่อการบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้ สำนักวิทยบริการฯ จึงตระหนักถึงความสำคัญของการนำการจัดการความรู้ มาใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาระบบการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) จึงได้ดำเนินการจัดการความรู้ภายในหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

โดยกิจกรรมการจัดการความรู้ประจำปีการศึกษา 2564 สำนักวิทยบริการฯ จึงได้กำหนดกำหนดองค์ความรู้ การพัฒนาระบบให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) หัวข้อการให้บริการและการใช้งานระบบห้องประชุมออนไลน์

### วัตถุประสงค์

1. เตรียมความพร้อมสู่การเพิ่มมูลค่าการบริการผ่านอิเล็กทรอนิกส์
2. บุคลากรสามารถใช้ระบบการประชุมออนไลน์ได้
3. บุคลากรผู้รับผิดชอบสามารถติดตั้งอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์สำหรับการประชุมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพ

## กำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบ

โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ระดับสูงสุด ระดับนโยบาย และระดับปฏิบัติการ

1. ระดับสูงสุด มีหน้าที่ ควบคุม กำกับ ดูแลติดตามการดำเนินการจัดการความรู้  
ผู้รับผิดชอบ

- ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

2. ระดับนโยบาย มีหน้าที่

- กำหนดนโยบายและแนวทางในการจัดทำแผนการจัดการความรู้
- สนับสนุน ส่งเสริมให้บุคลากรดำเนินกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน

ผู้รับผิดชอบ

- รองผู้อำนวยการทุกท่าน

3. ระดับปฏิบัติการ มีหน้าที่

- จัดทำแผนการจัดการความรู้และดำเนินการตามแผน
- รายงานผลการดำเนินงานและประเมินผลเพื่อปรับปรุงแก้ไขแผนการดำเนินงาน
- รวบรวมความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ซึ่งเป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาปรับใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานจริง

ผู้รับผิดชอบ

- หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ หัวหน้างาน และบุคลากรสำนักวิทยบริการฯ ทุกท่าน

## ขั้นตอนการดำเนินงานการจัดการความรู้

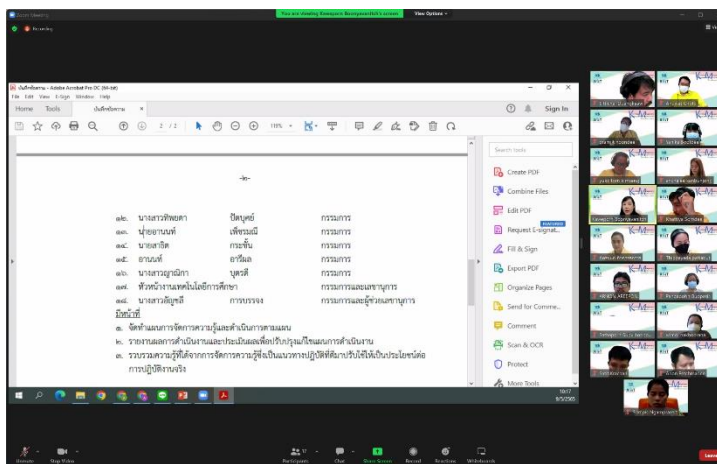
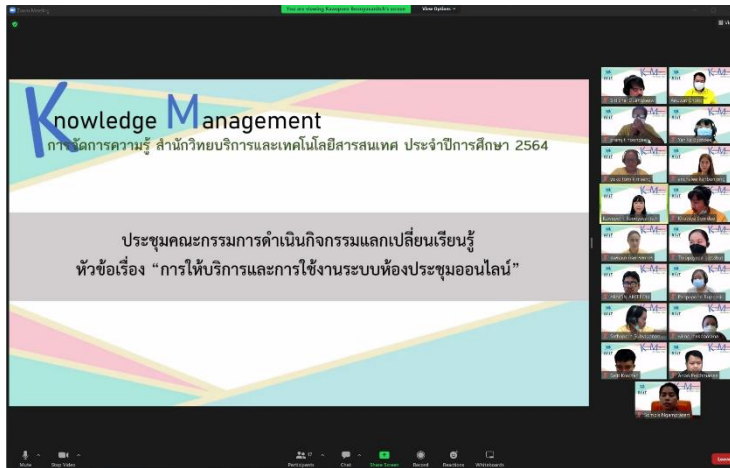
เพื่อให้การดำเนินการจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการฯ มีทิศทางและรูปแบบเป็นไปตามเป้าหมายจึงได้กำหนดรูปแบบกระบวนการจัดการความรู้ให้เหมาะสมเข้ากับวัฒนธรรมขององค์กร โดยในปีการศึกษา 2564 ได้กำหนดรูปแบบของกระบวนการจัดการความรู้ออกเป็น 7 ขั้นตอน สรุปได้ดังนี้

### ขั้นตอนที่ 1 การบ่งชี้ความรู้

1. แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการจัดการความรู้ สำนักวิทยบริการฯ ประจำปีการศึกษา 2564 สำนักวิทยบริการฯ แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ ตามคำสั่งสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ 005/2564 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ (KM) ประจำปีการศึกษา 2564

2. การคัดเลือกประเด็นความรู้เพื่อจัดการความรู้

คณะกรรมการจัดการความรู้ สํารวจองค์ความรู้ที่จำเป็นจะสามารถผลักดันประเด็นยุทธศาสตร์ของสำนักวิทยบริการฯ โดยคัดเลือกดำเนินการ คือ “การให้บริการและการใช้งานระบบห้องประชุมออนไลน์”



**ภาพการประชุมคณะกรรมการจัดการความรู้ ครั้งที่ 1/2564**

**การคัดเลือกประเด็นความรู้เพื่อจัดการความรู้**

**เมื่อวันที่ 19 มกราคม 2565**

**ขั้นตอนที่ 2 การแสวงหาความรู้**

ผู้บริหารและบุคลากรสำนักวิทยบริการฯ ร่วมกำหนดแนวทางกิจกรรมตามวงจรการจัดการความรู้

1. ปรับเปลี่ยนพฤติกรรม (Transition and behavior management) จัดบรรยากาศที่ทำงานให้มีบรรยากาศผ่อนคลายและเพิ่มมุมสำหรับพักผ่อนคลายระหว่างการทำงานเพื่อใช้เป็นพื้นที่ในการพูดคุยปรึกษาปัญหาหรือในปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงานและเปิดโอกาสให้บุคลากรในหน่วยงานได้ช่วยกันออกความคิดเห็นในการกำหนดเป้าหมายขององค์กรหรือการให้บริการต่างๆ โดยการสนับสนุนและผลักดันของผู้บริหาร จากในอดีตบุคลากรแต่ละส่วนงานเมื่อมาปฏิบัติงานในช่วงเช้าจะเข้านั่งประจำที่ที่มีการปรับเปลี่ยนมาเป็นนั่งจิบกาแฟหรือนั่งพูดคุยปรึกษาหารือในเรื่องของงานที่ผ่านมาว่ามีความบกพร่องในการบริการด้านใดบ้างและจะแก้ไขอย่างไร

2. การสื่อสาร (Communication) การแลกเปลี่ยนข้อมูลของบุคลากรแต่ละส่วนงานของสำนักวิทยบริการฯ อาศัยสื่อสังคมออนไลน์เข้ามาช่วยในการสื่อสาร อาทิเช่น Facebook Line เป็นต้น ในการสื่อสารเบื้องต้นหรือการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ

3. กระบวนการและเครื่องมือ ซึ่งเป็นกระบวนการหลักๆ ในการจัดการความรู้มี 7 กระบวนการ โดยจะกล่าวถึงรายละเอียดในกระบวนการจัดการความรู้ (KM process) ส่วนนี้ เป็นแกนหลักของการจัดการความรู้ทั้งหมด และเปิดเวทีสำหรับแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge forum) นั่นคือให้บุคลากรภายในองค์กร สับเปลี่ยนหมุนเวียนขึ้นไปบรรยายและแนะนำเทคนิคต่างๆ ในการเข้าร่วมประชุมออนไลน์



ภาพการประชุมคณะกรรมการจัดการความรู้ ครั้งที่ 2/2564

การคัดเลือกประเด็นความรู้เพื่อจัดการความรู้

เมื่อวันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2565



ภาพการประชุมคณะกรรมการจัดการความรู้ ครั้งที่ 3/2564

การคัดเลือกประเด็นความรู้เพื่อจัดการความรู้

เมื่อวันที่ 22 มีนาคม 2565

### ขั้นตอนที่ 3 การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ

1. ปงชี้ความรู้เป็นการค้นหาว่า ความรู้ที่สำคัญ ต่อการบรรลุเป้าหมาย คืออะไรอยู่ที่ใคร ยังขาดความรู้อะไร ในขั้นตอนนี้ทางสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้ใช้วิธีการระดมสมอง (Brainstorming) พบว่า บุคลากรส่วนมากยังขาดทักษะในการใช้งานระบบการประชุมออนไลน์ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ในแต่ละท่านมีความเชี่ยวชาญในแต่ละด้านที่แตกต่างกัน ทำให้มักจะเกิดปัญหาทุกครั้งที่มีการประชุมในรูปแบบออนไลน์ขึ้น อาทิ พูดแล้วเสียงไม่ออก หรือ ไม่ได้ยินเสียงในการประชุม การมีเสียงรบกวนระหว่างประชุมเนื่องจากการต่ออุปกรณ์ที่ผิดพลาด หรือการตั้งค่าต่างๆ ของอุปกรณ์ที่ใช้ในการประชุม มี

2. การสร้างและแสวงหาความรู้เป็นการหาวิธีในการดึงเอาความรู้จากแหล่งต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ ทั่วบุคคล ผู้ให้บริการ ในกระบวนการนี้ได้ดึงเอากระบวนการในการสร้างความรู้ที่เกิดจากการผสมผสานระหว่างความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit knowledge) คือเทคนิคการสืบค้นสารสนเทศจากเอกสาร ตำราต่าง ๆ และความรู้ที่ฝังลึกอยู่ในตัวบุคคล (Tacit knowledge) คือความรู้ที่ได้จากตัวบุคคล ซึ่งประกอบด้วย 4 กระบวนการ คือ

- Socialization คือการสร้างความรู้ด้วยการแบ่งปันประสบการณ์ โดยการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การใช้งานระบบประชุมออนไลน์ สำหรับบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นการถ่ายทอดเรื่องราวประสบการณ์ และเทคนิคที่แต่ละคนมีความเชี่ยวชาญให้แก่สมาชิกในองค์กรได้เรียนรู้ไปพร้อม ๆ กัน

- Externalization คือ การนำความรู้ในตัวบุคคล แปลงเป็นความรู้ที่สามารถจับต้องได้หรือเป็นลายลักษณ์อักษร คือการจัดทำคู่มือการใช้งานระบบ Zoom Application

- Combination คือ การผสมผสานความรู้ที่ขัดแย้งมารวมกัน นั่นคือการนำเอาความรู้ด้านการใช้งานเครื่องมือต่างๆ การต่อเชื่อมอุปกรณ์เพื่อใช้ในการประชุมออนไลน์

- Internalization คือ การนำความรู้ที่ได้มาใหม่ไปใช้ปฏิบัติหรือลงมือทำจริง ๆ นั่นคือนำเอาเล่มคู่มือคู่มือการใช้งานระบบ Zoom Application ทั้งในบทบาทของผู้เข้าร่วมประชุม ผู้รับผิดชอบระบบการประชุม และการต่อเชื่อมอุปกรณ์ไอทีที่สนับสนุนสำหรับการประชุมโดยเผยแพร่ใน Website Fan page Facebook

3. การจัดความรู้ให้เป็นระบบ เมื่อได้เนื้อหาความรู้มาแล้วต้องมีการแบ่งประเภทความรู้จัดทำสารบัญเพื่อให้การเก็บรวบรวมและการค้นหาได้ง่าย สะดวกและรวดเร็ว ในขั้นตอนนี้หลังจากจัดอบรมเชิงปฏิบัติแล้วนั้น ได้จัดทำเล่มคู่มือการให้บริการและการทำงานของระบบห้องประชุมออนไลน์ขึ้นมาโดยรวบรวมเอาเทคนิคและวิธีการดำเนินงานของทุก ๆ คนที่ได้ร่วมกันถ่ายทอดมาในรูปแบบเอกสารและคลิปวิดีโอเผยแพร่หน้าเว็บไซต์

4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้ก่อนนำเผยแพร่ เพื่อไม่ให้ผู้ที่นำความรู้ไปใช้สับสนรวมทั้งรูปแบบของข้อมูลเพื่อความสะดวกในการป้อนเข้าสู่ระบบ โดยการจัดประชุมและอภิปรายตรวจสอบเล่มความถูกต้องในการใช้คำการจัดวางรูปแบบ

5. การเข้าถึงความรู้กำหนดวิธีการกระจายความรู้สู่ผู้ใช้โดยการจัดทำเล่มคู่มือการคู่มือการให้บริการและการทำงานของระบบห้องประชุมออนไลน์ทั้งรูปแบบรูปเล่มเอกสารและไฟล์ดิจิทัล เผยแพร่ใน Website และ Fan page Facebook

6. การแลกเปลี่ยนความรู้เป็นการจัดให้มีช่องทางการถ่ายทอดความรู้จากผู้รู้เช่น ผู้จัดทำเอกสารคู่มือ บันทึกประสบการณ์การปฏิบัติงานสำหรับผู้สนใจไว้ศึกษาเป็นต้น

7. การเรียนรู้ (Learning) เมื่อความรู้ขององค์กรมีการนำไปใช้จนเกิดการเรียนรู้และเกิดองค์ความรู้ใหม่กลับมาให้องค์กร โดยแลกเปลี่ยนแบ่งปันให้ผู้อื่น นำไปใช้อีก การเรียนรู้เป็นส่วนสำคัญในการทำให้เกิดองค์ความรู้ขององค์กรเพิ่มขึ้น ซึ่งองค์กรจะมีวิธีการสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้ในระยะเริ่มต้นของการทำโครงการจัดการความรู้ควรให้ความสำคัญกับการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม การสื่อสารและการให้ความรู้เรื่องการจัดการความรู้ก่อน เนื่องจากทั้ง 3 องค์ประกอบนี้จะมีส่วนสำคัญในการปรับสภาพบรรยากาศขององค์กรให้ KM process เติบโตได้ในส่วนของการสื่อสารและการให้ความรู้นั้นมีวิธีการมากมาย จะโดยการอบรม หนังสือเวียนทาง web ก็แล้วแต่ความเหมาะสมแต่ความยากมันอยู่ที่ว่าจะมีกิจกรรมอะไรบ้างที่จะทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม บางครั้งพฤติกรรมที่พึงประสงค์อาจจะมีแฝงอยู่แล้ว การประชุมคิดหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา ที่ประชุมจะต้องพยายามให้ช่วยกันคิดและแสดงความคิดเห็นออกมาดัง ๆ ความคิดของทุกคนจะถูกนำขึ้นบนจอ ถ้าบรรยากาศการประชุมแบบนี้เกิดขึ้นบ่อย ๆ พฤติกรรมการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนแบ่งปันจะกลายเป็นส่วนหนึ่งของการท างานไปโดยไม่รู้ตัว เพราะทุกคนจะกล้านำเสนอ แบ่งปันความรู้ของตัวเองออกมา คนที่ยังมีความรู้น้อยก็จะเรียนรู้เพิ่มพูนความรู้เพื่อจะได้มีส่วนร่วมมากขึ้น

#### ขั้นตอนที่ 4 การประมวลผลและกลั่นกรองความรู้

คณะกรรมการจัดการความรู้ นำร่าง คู่มือการใช้งาน Zoom Cloud Meeting และ คู่มือการเตรียมความพร้อมในการใช้งานห้องประชุม โดยคณะกรรมการ ได้ทำการสอบถาม และลงมือปฏิบัติ ตามคู่มือ เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขขั้นตอนการใช้งานให้มีความถูกต้องและง่ายต่อการใช้งานเพื่อปรับปรุงร่างคู่มือให้สมบูรณ์

#### ขั้นตอนที่ 5 การเข้าถึงความรู้

เผยแพร่ คู่มือการให้บริการและการใช้งานระบบห้องประชุมออนไลน์ ดังนี้

1. เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. เผยแพร่ผ่านสังคมออนไลน์ Facebook สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

#### ขั้นตอนที่ 6 การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ดำเนินการฝึกอบรมการใช้งาน ให้แก่บุคลากรสายวิชาการ สายสนับสนุน และนักศึกษา

#### ขั้นตอนที่ 7 การเรียนรู้

คู่มือการให้บริการและการใช้งานระบบห้องประชุมออนไลน์

#### คุณค่าต่อองค์กรจากวิธีปฏิบัติที่ดี

จากการดำเนินการจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ตั้งแต่ปี 2557 จนถึงปัจจุบัน ส่งผลให้เกิดวิธีปฏิบัติที่ดี และเกิดการพัฒนาด้านต่างๆ ดังนี้

1. ด้านการพัฒนาบุคลากร การจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ กระตุ้นให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วม และทำงานเป็นทีม ทำให้เกิดวิธีปฏิบัติที่ดีในการปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดการพัฒนาความรู้ทักษะและศักยภาพในการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ สามารถนำกระบวนการจัดการความรู้ตามวงจรคุณภาพ PDCA ครบทั้งวงจร ไปใช้ในการปรับปรุง พัฒนาการปฏิบัติงานของตนเองให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และสร้างนวัตกรรมการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งสร้างวัฒนธรรมการเผยแพร่และเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากรผู้ร่วมงาน

2. ด้านการพัฒนางาน จากการดำเนินกิจกรรมการจัดการความรู้ ทำให้เกิดการทำงานข้ามสายงานระหว่างบุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานในทุกๆ ด้านอย่างต่อเนื่องซึ่งจะเป็นกลไกขับเคลื่อนให้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศพัฒนาการดำเนินงานให้บรรลุวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้

3. ด้านการพัฒนาองค์กร สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีองค์ความรู้ที่เกิดจากการจัดการความรู้ ทำให้สามารถรักษาองค์ความรู้ที่สำคัญขององค์กรให้คงอยู่ รวมทั้งมีการนำองค์ความรู้ไปต่อยอดให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ๆ ส่งผลให้เกิดนวัตกรรมที่มีประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการและผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งนับว่าเป็นกลไกขับเคลื่อน



เคลื่อนที่ส่งผลให้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และสนับสนุน ส่งเสริมให้มหาวิทยาลัยก้าวไปสู่การเป็นองค์กรแห่งความเป็นเลิศต่อไป

4. ด้านการพัฒนาสังคม นอกจากการจัดการความรู้เพื่อรักษาองค์ความรู้ภายในของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศแล้ว ในบทบาทของการเป็นศูนย์การเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกและชุมชนภาคตะวันออก สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศยังคำนึงถึงการจัดการความรู้เพื่อรักษาองค์ความรู้ที่เป็นภูมิปัญญาท้องถิ่นไว้ให้แก่คนรุ่นหลัง รวมถึงเปิดโอกาสให้หน่วยงานและชุมชนได้ใช้ความรู้ที่จัดเก็บไปต่อยอด เช่น ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ การพัฒนาปรับปรุงสิ่งสนับสนุนการเรียนการสอน การใช้งานระบบห้องสมุดอัตโนมัติ การเขียนของบประมาณด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น ก่อให้เกิดเป็นประโยชน์ต่อการเรียนรู้ของสังคมโดยรวม และพัฒนาไปสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ต่อไป

### **ผลลัพธ์และแนวโน้มของผลการดำเนินงาน**

จากการที่สำนักวิทยบริการฯ กำหนดประเด็นความรู้ “คู่มือการให้บริการและการทำงานของห้องประชุมออนไลน์” นั้นทำให้บุคลากร สามารถนำไปลดขั้นตอนและข้อจำกัด ในการใช้บริการสารสนเทศโดยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อสังคมออนไลน์เพื่อเพิ่มช่องทางการเข้าถึงสารสนเทศ และเผยแพร่องค์ความรู้สู่สาธารณชน

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

[HTTPS://ARIT.RMUTTO.AC.TH](https://arit.rmutto.ac.th)