

แบบฟอร์มการเสนอผลงานเพื่อประกวดรางวัล
สุดยอดผลงานและนวัตกรรมการจัดการความรู้ Best KU-KM Awards

๑. ชื่อผลงาน : **ITSOLE for Super Services**

๒. ชื่อส่วนงาน

งานเทคโนโลยีสารสนเทศ กองบริการกลาง สำนักงานวิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร

๓. ชื่อทีม : **KuCSC TechnoTeam**

รายชื่อทีมงาน

๓.๑ นายพรศักดิ์ แสนศรี

๓.๒ นายพงศ์พิพัฒน์ ศรีชาติ

๓.๓ นายธรรธิป สีนาทอง

๓.๔ นายณัฐ วดีศิริศักดิ์

๓.๕ นายวีระยุทธ อ่อนหา

๔. นิยามการจัดการความรู้ส่วนงาน

“หนึ่งคนรู้หลายงาน หนึ่งงานรู้หลายคน”

๕. ที่มาของผลงาน

ตามนโยบายของคณะกรรมการการอุดมศึกษาแห่งชาติ ที่มุ่งเน้นให้มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร เป็น “วิทยาเขตสารสนเทศ” นั้น งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ถือได้ว่าเป็นหน่วยงานหลักที่ต้องพัฒนาและนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน และการปฏิบัติงานของบุคลากรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

งานเทคโนโลยีสารสนเทศ กองบริการกลาง สำนักงานวิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร ประกอบด้วยบุคลากรจำนวน ๑๔ คน แยกเป็น ๓ หน่วยงานภายใน คือ

๑) หน่วยบริการคอมพิวเตอร์และเครือข่าย มีบุคลากร จำนวน ๖ คน ดังนี้

- | | | |
|---|---|----|
| - งานติดตั้งซอฟต์แวร์และซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ | ๑ | คน |
| - งานซ่อมอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ | ๑ | คน |
| - งานติดตั้งอุปกรณ์เครือข่ายและสายสัญญาณ | ๒ | คน |
| - งาน Config อุปกรณ์เครือข่ายคอมพิวเตอร์และบริหารจัดการเครื่องแม่ข่าย | ๑ | คน |
| - งานถ่ายทอดสดและการเรียนการสอนทางไกล | ๑ | คน |

๒) หน่วยไอศตัทศนุปรกรณั มีบุคคลากร จํานวน ๕ คน ดั่งนี้

- | | | |
|---|---|----|
| - งานผลิตสื่อมัลติมีเตีย | ๑ | คน |
| - งานผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ | ๑ | คน |
| - งานปรกรการไอศตัทศนุปรกรณั | ๒ | คน |
| - งานให้ปรกรการห้องประชุมและสำเนาเอกสาร | ๑ | คน |

๓) หน่วยพัฒนาโปรแกรม มีบุคคลากร จํานวน ๓ คน ดั่งนี้

- | | | |
|---|---|----|
| - งานพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับนิติต | ๑ | คน |
| - งานพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับการปรกรการ | ๑ | คน |
| - งานพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับการบริหารจัดการ | ๑ | คน |

จากกรการให้ปรกรการและการปฏิบัติงานพบว่า ในทุกหน่วยงานย่อยเกิดปัญหาความไม่ต่อเนื่องของกรการให้ปรกรการในกรณัที่ผู้รับผิดชอบงานนั้นๆ ไม่สามารถอยู่ปฏิบัติงานได้ ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับปรกรการต่องานเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นอย่างมาก

ดั่งนั้นงานเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงได้ดำเนินการจัดการความรู้ภายในส่วนงาน เรื่อง “ITSOLE for Supper Service” โดยมีการจัดการความรู้ให้กับบุคคลากรในหน่วยงานย่อย ในเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้ง ๓ หน่วยงาน เพื่อให้บุคคลากรในหน่วยงานนั้นๆ สามารถให้ปรกรการและปฏิบัติงานทดแทนกันได้

เป้าหมาย

บุคคลากรในงานเทคโนโลยีสารสนเทศในแต่ละหน่วยงานสามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้

ได้โมเดลการจัดการความรู้ สำหรับงานเทคโนโลยีสารสนเทศ กองปรกรการกลาง สํานักงานวิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้เกิดองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศภายในหน่วยงาน
- เพื่อให้เกิดการถ่ายทอดองค์ความรู้เฉพาะด้าน ให้กับบุคคลากรในหน่วยงานเดียวกัน
- เพื่อให้รองรับกรการให้ปรกรการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่อย่างหลากหลายและมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ ภายใต้ข้อจำกัดด้านจํานวนของบุคคลากร
- เพื่อให้ตอบสนองพันธกิจหลักของวิทยาเขตสารสนเทศ
- เพื่อให้เกิดกรการทำงานเป็นทีม และนำไปสู่เป้าหมายกรการให้ปรกรการที่ดีร่วมกัน คือ “รวมปรกรการประสานกรการกิจ”

๖. วิธีการ แนวทาง กระบวนการดำเนินงานจัดการความรู้

๖.๑ เป้าหมายของการจัดการความรู้

เพื่อดำเนินการจัดการความรู้ของหน่วยงานย่อยในงานเทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดเป็นองค์ความรู้ และนำไปใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรเพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ ตั้งค่านิยมการจัดการองค์ความรู้ที่ว่า “หนึ่งคนรู้หลายงาน หนึ่งงานรู้หลายคน”

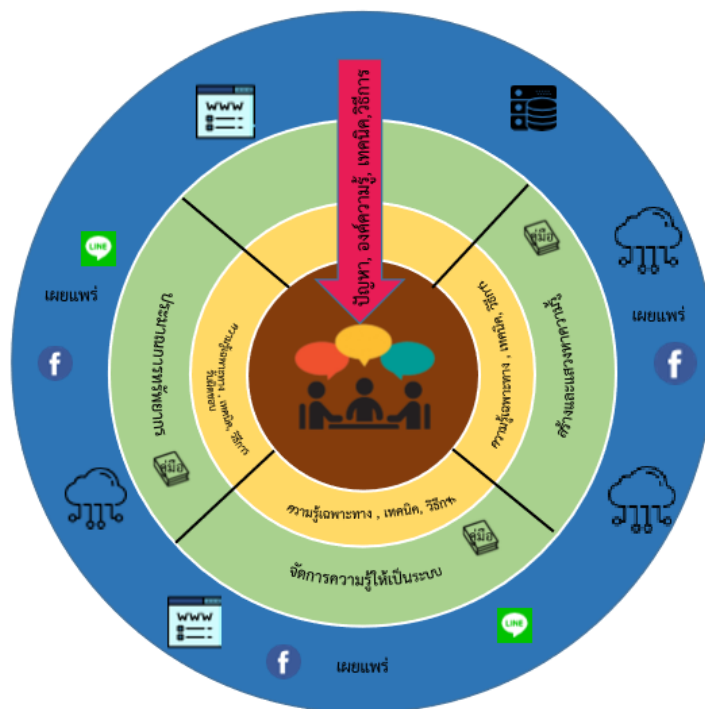
๖.๒ ขั้นตอน กระบวนการที่เป็นระบบ / Model การจัดการความรู้

งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้พัฒนาวิธีการจัดการองค์ความรู้ในรูปแบบที่เรียบง่าย โดยคำนึงถึงบริบทของผู้ปฏิบัติงานที่เป็นนักคอมพิวเตอร์ ซึ่งนักคอมพิวเตอร์ส่วนใหญ่มักมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นน้อย ความเชี่ยวชาญในการสื่อสารน้อย มีความเป็นตัวตนเองสูง หวงความรู้ ไม่ชอบพิธีการ จึงนำมาซึ่งการจัดการความรู้ในรูปแบบของ “SOLE Model”

SOLE Model (โสเหล่ : ภาษาอีสาน หมายถึง การพูดคุยแบบไม่มีพิธีการ) คือ การพูดคุยแลกเปลี่ยนปัญหาแบบไม่มีพิธีการในกลุ่มเล็กๆ ซึ่งบุคลากรสามารถแสดงความคิดเห็น ชี้บ่งปัญหาเสนอแนะวิธีการได้โดยไม่มีความกดดัน ทำให้เกิดเวทีสำหรับการจัดการความรู้ได้ทุกที่ทุกเวลา

กระบวนการจัดการความรู้

SOLE MODEL



๑) การบ่งชี้ความรู้

- จากเสียงของลูกค้า/ผู้รับบริการ
- จากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่ปัจจุบันมีความหลากหลาย
- จากการปรับปรุงกระบวนการงาน
- จากปัญหาในการปฏิบัติงาน
- จากแนวทางการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของวิทยาเขต

เมื่อได้หัวข้อในการบ่งชี้ความรู้แล้วจะนำหัวข้อดังกล่าวเข้าสู่เวทีโสเหล่ เพื่อวิเคราะห์ และดำเนินการจัดการความรู้ในขั้นต่อไป

๒) การสร้างและแสวงหาความรู้

ในการสร้างและแสวงหาความรู้นั้นบุคลากรผู้รับผิดชอบได้ดำเนินการหาวิธีการในการให้บริการโดยถ่ายทอดจากประสบการณ์การทำงานโดยตรง และค้นหาข้อมูลจาก Internet ผู้รู้ งานวิจัย การฝึกอบรม และข้อมูลจากแหล่งอื่นๆ จากนั้นนำข้อมูลหรือวิธีการที่ได้เข้าสู่เวทีโสเหล่ เพื่อทำการวิเคราะห์และดำเนินการจัดการความรู้ในขั้นต่อไป

๓) การจัดความรู้ให้เป็นระบบ

มีการจัดหมวดหมู่ความรู้ เทคนิควิธีการ โครงสร้างของเนื้อหา เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเก็บความรู้อย่างเป็นระบบ โดยทำการจัดเก็บไว้ที่เว็บไซต์ของงานเทคโนโลยีสารสนเทศ กองบริการกลาง และจัดทำเป็นคู่มือไว้ประจำสถานที่ปฏิบัติงาน

๔) การประมวลและกลั่นกรองความรู้

มีการจัดทำคู่มือการทำงานในเรื่องต่างๆ ดังต่อไปนี้

- คู่มือการบริหารจัดการ IP Address
- คู่มือการ Config Switch
- คู่มือการ Config และบริหารจัดการ VLAN
- รายการตรวจสอบการเชื่อมโยงเครือข่ายภายในวิทยาเขต
- คู่มือการแก้ไขปัญหาเครือข่าย
- คู่มือการแก้ปัญหาโสตทัศนูปกรณ์-เบื้องต้น
- คู่มือการใช้งานเครื่องเสียง-NPE-TW-250L
- คู่มือการใช้งานเครื่องเสียง-TOA-1121
- คู่มือการเชื่อมต่อเครื่องถ่ายทอดสัญญาณภาพ(LCD Projector) กับเครื่องฉายภาพ 3

มิติ(visualizer)

- คู่มือการใช้งานเครื่องฉายภาพ 3 มิติ visualizer
- คู่มือการขอรับบริการเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการพัฒนาระบบสารสนเทศ
- คู่มือการตรวจสอบการทำงานของระบบสารสนเทศภายในวิทยาเขต
- คู่มือการใช้งานระบบฐานข้อมูล Oracle ของ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัด

สกลนคร

- คู่มือการใช้พัฒนาระบบสารสนเทศร่วมกับ ระบบระบุตัวตนบุคคล(LDAP)

จากนั้นนำคู่มือและวิธีการต่างๆ

๕) การเข้าถึงความรู้

นำคู่มือและเทคนิควิธีการต่างๆ ที่ได้ไว้ที่ห้องปฏิบัติงาน และเผยแพร่ผ่านหน้าเว็บไซต์ของงานเทคโนโลยีสารสนเทศ

๖) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้

ดำเนินกิจกรรมแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ผ่านเวทีโสเหล่ โดยใช้ SOLE Model

๗) การเรียนรู้

จากการเรียนรู้ของงานเทคโนโลยีสารสนเทศที่ได้ศึกษาและเรียนรู้ผ่านกระบวนการจัดการความรู้ของเวทีโสเหล่ (SOLE Model) แล้วทำให้บุคลากรในหน่วยงานสามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ ทำให้สามารถแก้ไขปัญหาเบื้องต้นในการให้บริการต่อผู้รับบริการได้ อีกทั้งบุคลากรยังมีความกระตือรือร้นในการเสาะหาความรู้ใหม่ๆ เพื่อนำไปพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

งานเทคโนโลยีสารสนเทศเริ่มมีการดำเนินการจัดการความรู้มาโดยตลอดทุกปี ดังนั้นจึงได้นำวงจรบริหารงานคุณภาพมาผสมผสานในการจัดการความรู้ด้วย

วงจรการบริหารงานคุณภาพ ประกอบด้วย

P = Plan

- แผนบริหารจัดการความเสี่ยงงานเทคโนโลยีสารสนเทศ
- แผนความต่อเนื่องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- แผนการพัฒนาระบบสารสนเทศ

D = Do

งานเทคโนโลยีสารสนเทศได้ปฏิบัติตามขั้นตอนที่ได้จากการจัดการความรู้ตามแผนงานที่เขียน

ไว้อย่างเป็นระบบและมีความต่อเนื่อง เช่น ในกรณีที่ได้รับแจ้งว่าอาคารบริหารไม่สามารถใช้งาน อินเทอร์เน็ตได้ เดิมผู้รับเรื่องต้องทำการแจ้งไปยังบุคลากรที่รับผิดชอบหลัก แล้วผู้รับผิดชอบหลักถึงไป ดำเนินการ หากผู้รับผิดชอบหลักติดภารกิจ หรือไม่สามารถปฏิบัติงานได้ ก็จะไม่มีการแก้ไขปัญหาได้ แต่ปัจจุบันผู้รับเรื่องสามารถทำการตรวจสอบเส้นทางการเชื่อมต่อ และวิเคราะห์จุดที่ต้อง ดำเนินการแก้ไข และสามารถดำเนินการแก้ไขได้ด้วยตนเอง

C = Check

ในการตรวจสอบผลการดำเนินการของงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อ หาปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาอยู่เป็นประจำ เช่น ในกรณีหน่วยกรณีติดตั้งโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ปกติใช้เวลาติดตั้ง 30 นาที/เครื่อง เมื่อผ่านเวทียุติเหตุทำให้สามารถเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการได้ โดยมี 2 วิธี คือ วิธี Ghost software(ใช้เวลา 10 นาที/เครื่อง) และวิธีการอัปเดตฮาร์ดแวร์ โดยเปลี่ยน HDD เป็น SSD ซึ่งจะทำให้ประสิทธิภาพในการติดตั้ง Software เร็วขึ้น(5 นาที/เครื่อง)

A = Action

การปรับปรุงแก้ไขในส่วนที่เกิดปัญหา งานเทคโนโลยีสารสนเทศได้มีการประชุมประจำเดือน เพื่อหาแนวทางการแก้ไขปัญหา และหากมีข้อปรับปรุงก็จะดำเนินการวางแผนเพื่อดำเนินการปรับปรุงใน รอบถัดไป หรือปรับวิธีการปฏิบัติงานนั้นในทันที

เมื่อได้แผนงาน (P) นำไปปฏิบัติ (D) ระหว่างปฏิบัติดำเนินการตรวจสอบ(C) พบปัญหาทำการ แก้ไขหรือปรับปรุง (A) การปรับปรุงเริ่มจากการวางแผน

กระบวนการดำเนินการตามวงจรการบริหารงานคุณภาพย้อนหลัง ๒๕๕๙-๒๕๖๐

ปี พ.ศ. ๒๕๕๙

- P : วางแผนจัดการความรู้โดยใช้ SOLE Model
 - D : ปฏิบัติงานตามแผนงาน
 - C : บุคลากรยังไม่เข้าใจถึงการจัดการความรู้ของ SOLE Model
 - A : อธิบายและจัดทำคู่มือการจัดการองค์ความรู้ ในรูปแบบ SOLE Model
- ผลลัพธ์ : คู่มือการจัดการองค์ความรู้ SOLE Model

ปี พ.ศ. ๒๕๖๐

- P : วางแผนจัดการความรู้โดยให้บุคลากรผู้รับผิดชอบโดยนำความรู้ วิธีการ เทคนิค ที่ได้จากการพูดคุยในกลุ่มการทำงาน มาจัดทำเป็นคู่มือการปฏิบัติงาน หรือคู่มือแนวทางการแก้ไข ปัญหา เพื่อรวบรวมและเผยแพร่
- D : ปฏิบัติงานตามแผนงาน
- C : ปัจจุบันพบว่าบุคลากรสามารถทำงานแทนกันได้ แต่ในเรื่องของเทคนิคในเชิงลึกที่

ต้องใช้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ยังไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่แทนได้ถ่ายทอดความรู้ข้าม
หน่วยงานได้ เช่น บุคลากรที่รับหน้าที่ซ่อมคอมพิวเตอร์ จะสามารถรับแจ้งเรื่อง กรณีที่ระบบ
สารสนเทศมีข้อผิดพลาดแต่จะไม่สามารถดำเนินการแก้ไขได้ในทันที

- A : จัดทำคู่มือการขอรับบริการ กรณีที่ต้องใช้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน

ผลลัพธ์ : แหล่งจัดเก็บข้อมูลองค์ความรู้ คู่มือการปฏิบัติงาน หรือคู่มือแนวทางการแก้ไข
ปัญหาไว้ในที่เดียวกันเพื่อทำการเผยแพร่

๖.๓ การมีส่วนร่วมของบุคลากรในส่วนงานที่เกี่ยวข้อง

ในการจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้รับความร่วมมือจากหน่วยไฟฟ้า งานอาคารสถานที่ฯ กอง
บริการกลาง สำนักงานวิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร เป็นอย่างดี

๖.๔ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ประโยชน์ในการจัดการความรู้

- เผยแพร่ความรู้ผ่านเว็บไซต์ KM กองบริการกลาง
- เผยแพร่ความรู้ผ่านเว็บไซต์งานเทคโนโลยีสารสนเทศ
- แลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่าน Line Application แบบกลุ่ม
- แลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่าน Facebook Group Chat

๖.๕ งบประมาณ/ทรัพยากรที่ใช้

-

๖.๖ ปัจจัยที่สนับสนุนความสำเร็จ

- ผู้บริหารให้ความสำคัญ เรื่องการทำงานเป็นทีม และส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนาความรู้ และ
สามารถถ่ายทอดความรู้ดังกล่าวให้กับบุคลากรอื่นได้
- ได้รับความร่วมมือจากบุคลากรในงานเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นอย่างดี

๖.๗ ปัญหาที่พบและวิธีการแก้ไข

เนื่องจากงานระบบเครือข่ายมีงานย่อยๆ ภายในเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะในงานที่ต้องใช้
ความชำนาญเฉพาะด้านยังไม่สามารถนำมาดำเนินการจัดการความรู้ได้

วิธีการแก้ไข : ฝึกอบรมเพิ่มเติม

๗. ผลลัพธ์ที่ได้จากการจัดการความรู้

- บุคลากรงานเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถทำงานทดแทนกันได้ หรือสามารถแก้ไขปัญหา
เบื้องต้นได้

๘. ผลสัมฤทธิ์ที่ได้จากการดำเนินการจัดการความรู้

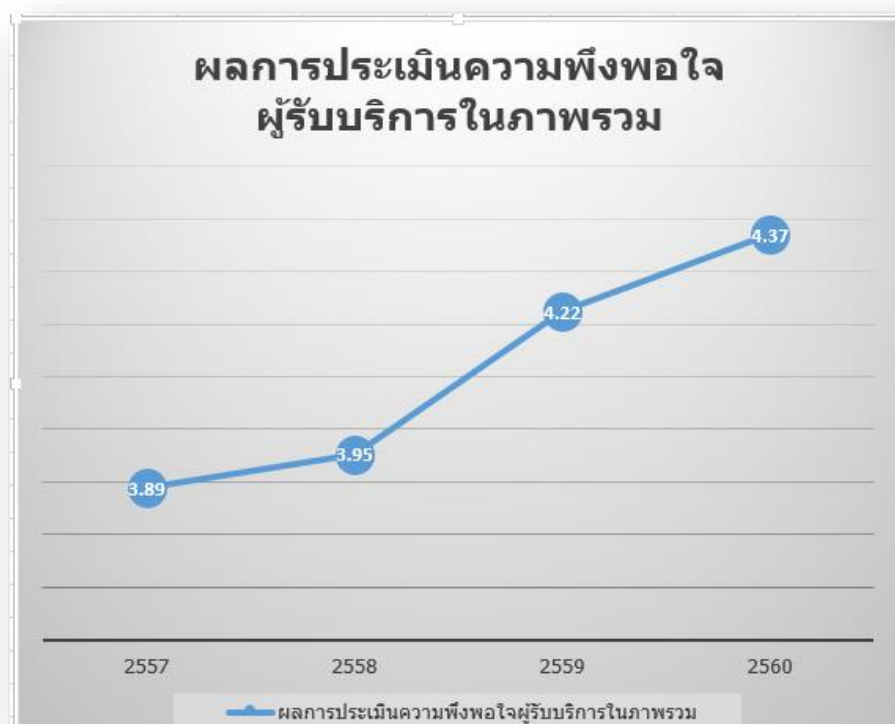
- บุคลากรงานเทคโนโลยีสารสนเทศทุกคน สามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาเบื้องต้นในงานด้านต่าง ๆ

๙. การจัดเก็บความรู้สำหรับการนำมาใช้ใหม่หรือพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น

- ความรู้ที่เก็บไว้บนเว็บไซต์บุคลากรสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก
- เอกสาร/คู่มืออยู่ประจำในพื้นที่ปฏิบัติงานสะดวกในการนำมาใช้

๑๐. สรุปผลและข้อเสนอแนะ

จากการนำรูปแบบของวงจรการบริหารงานคุณภาพและระบบการจัดการความรู้ แบบ SOLE Model มาใช้ในการปฏิบัติงานพบว่างานเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งมีบุคลากรทั้งหมด 14 คน สามารถให้บริการนิสิตและบุคลากรในวิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร ได้อย่างต่อเนื่อง ในกรณีเกิดปัญหาบุคลากรในงานเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถดำเนินการตรวจสอบและแก้ปัญหาได้ อีกทั้งยังส่งผลให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่องานเทคโนโลยีสารสนเทศ มีระดับความพึงพอใจที่ดีขึ้น



ข้อเสนอแนะ : หากทุกหน่วยงานสามารถจัดการความรู้ให้ “หนึ่งคนรู้หลายงาน หนึ่งงานรู้หลายคน” ได้จะเป็นประโยชน์ให้กับวิทยาเขตเป็นอย่างยิ่ง

๑๑. บทเรียนที่ได้จากการดำเนินงาน

- พบว่าศักยภาพของบุคลากร งานเทคโนโลยีสารสนเทศ กองบริการกลาง มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร มีความรู้ความสามารถเฉพาะด้านเป็นอย่างมาก หากเพียงยังขาดการจัดการความรู้ที่เป็นระบบระ เพื่อที่จะนำเอาความรู้เหล่านั้นมาถ่ายทอดและเผยแพร่ออกไปให้กับบุคลากรคนอื่นๆ ได้รู้และนำไปปฏิบัติ เพื่อช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาให้กับนิสิตและบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- การแก้ไขปัญหารวดเร็วขึ้นเพราะไม่ต้องรอบบุคลากรผู้รับผิดชอบด้านระบบเครือข่ายเพียงอย่างเดียว

๑๒. การนำไปประยุกต์ใช้สำหรับส่วนงานอื่น

- เป็นต้นแบบในการจัดการความรู้ในด้านอื่นๆ
- ในหน่วยงานบริการอื่นๆ ควรมีการนำการจัดการความรู้แบบ “หนึ่งคนรู้หลายงาน หนึ่งงานรู้หลายคน” ไปใช้เพื่อให้การให้บริการเป็นไปด้วยความรวดเร็ว เนื่องจากปัจจุบันมีการกำหนดหน้าที่เฉพาะของแต่ละคน หากผู้ทำหน้าที่นั้นไม่อยู่ก็ไม่สามารถให้บริการได้