รายงานสรุปผลการดำเนินงานการจัดการความรู้

กลุ่มความรู้

กลุ่ม FMS E-Form

องค์ความรู้เรื่อง

การให้บริการด้วยระบบ E-Form

ประจำปีงบประมาณ 2563

คำนำ

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ได้ดำเนินการจัดการความรู้ภายในหน่วยงาน โดยมีการจัดประชุมบุคลากร ทบทวนระบบและกลไกการจัดการความรู้โดยกำหนดองค์ความรู้ที่จำเป็นสำหรับด้านการจัดการเรียนการสอน การวิจัย และการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ พร้อมทั้งแผนการจัดการความรู้ที่มุ่งเน้นสนับสนุนให้มีการดำเนินการในทิศทางเดียวกันและก่อให้เกิดการพัฒนาในระบบการทำงาน

กลุ่ม FMS E-Form ได้กำหนดองค์ความรู้ และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยได้มีการนำเอาเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และได้มติในการพัฒนาองค์ความรู้เรื่อง“การให้บริการด้วยระบบ E-Form”

ชุมชนนักปฏิบัติหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการจัดตั้งกลุ่มความรู้ครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์สำหรับการปฏิบัติงานของคณะวิทยาการจัดการเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

สารบัญ

เรื่อง **หน้า**

คำนำ

สารบัญ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มความรู้..... 1

ความเป็นมาของกลุ่มความรู้..... 1

สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติและบทบาทหน้าที่ของสมาชิก..... 2

ส่วนที่ 2 การดำเนินงานจัดการความรู้..... 2

การกำหนดองค์ความรู้หลักที่จำเป็นหรือสำคัญต่องานหรือกิจกรรมของหน่วยงาน และกำหนดเป้าหมายของการจัดการความรู้.....

การเสาะแสวงหาความรู้ที่ต้องการ..... 7

การปรับปรุง ดัดแปลง ความรู้บางส่วนให้เหมาะสมต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน..... 8

การนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง..... 9

การนำประสบการณ์จากการทำงาน และการประยุกต์ใช้ความรู้มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสกัดออกมาเป็นขุมความรู้..... 10

การรวบรวมความรู้และจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร..... 11

ส่วนที่ 3 ผลผลิตและผลลัพธ์..... 12

ความรู้ที่ได้และการกลั่นกรองความรู้..... 12

การนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ 12

สรุปผลการดำเนินการจัดการความรู้..... 12

การต่อยอดองค์ความรู้หรือนวัตกรรมที่เกิดขึ้น..... 14

ภาคผนวก

เอกสารที่เกี่ยวข้อง 24

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มความรู้

1. **ความเป็นมาของชุมชนนักปฏิบัติ (กลุ่มความรู้) ดังนี้**

ด้วยสำนักงานคณบดีคณะวิทยาการจัดการ เป็นส่วนงานที่สนับสนุนพันธกิจหลักของคณะฯหนึ่งในภารกิจที่ได้รับมอบหมายคือ การปฏิบัติงานให้บริการด้านการเรียนการสอน ในการนี้จากจัดตั้งกลุ่มความรู้ สมาชิกได้ทำประชุมปรึกษาค้นหาภาระงานหรือปัญหาจากการปฏิบัติงานของภาระงานประจำแต่ละฝ่ายงาน พิจารณาเห็นชอบร่วมกันว่าจะนำปัญหาการให้บริการเบิกยืม-คืนอุปกรณ์ในการเรียนการสอนจากที่ปัจจุบันมีการจดบันทึกและจัดเก็บในรูปแบบเอกสารและชิ้นส่วนกระดาษให้เป็นเป็นรูปแบบจัดเก็บและบันทึกด้วยระบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์ซึ่งจะนำมาใช้แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นและขจัดปัญหาที่มักเกิดขึ้นเป็นประจำได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. **สมาชิกชุมชนนักปฏิบัติและบทบาทหน้าที่ของสมาชิก**

ลำดับ	ชื่อ-นามสกุล		หน่วยงานที่สังกัด	บทบาทหน้าที่
๑	นิภาวรรณ	ธาราศักดิ์	คณะวิทยาการจัดการ	คุณอำนวย
๒	สายบัว	นนท์ศิลา	คณะวิทยาการจัดการ	คุณลิขิต
๓	ณัฏฐิญา	นุชนาง	คณะวิทยาการจัดการ	คุณลิขิต
๔	สมภพ	บุญคุ้ม	คณะวิทยาการจัดการ	คุณกิจ
๕	ภคพร	เดชอนันต์	คณะวิทยาการจัดการ	คุณประสาน
๖	ปิยะกาญจน์	อภิชัยกุล	คณะวิทยาการจัดการ	คุณประสาน
๗	นพพล	สินสืบผล	คณะวิทยาการจัดการ	คุณกิจ
๘	พัชราภรณ์	สีลาดเลา	คณะวิทยาการจัดการ	คุณกิจ
๙	กันยากร	สุจริตเนติการ	คณะวิทยาการจัดการ	คุณวิศาสตร์
๑๐	สุวิมล	วจีทองรัตนา	คณะวิทยาการจัดการ	คุณกิจ
๑๑	วรเชษฐ์	เอี่ยมมั่น	คณะวิทยาการจัดการ	คุณกิจ
๑๒	วชิรศักดิ์	ถิ่นทวี	คณะวิทยาการจัดการ	คุณวิศาสตร์
๑๓	สิริธนธราธร	จิรทีปต์ธนชาติ	คณะวิทยาการจัดการ	คุณวิศาสตร์
๑๔	นาวิน	ศรีแสง	คณะวิทยาการจัดการ	คุณกิจ

* บทบาทหน้าที่ ระบุตำแหน่ง : คุณอำนวย คุณลิขิต คุณกิจ คุณประสาน คุณวิศาสตร์

ส่วนที่ 2 การดำเนินงานจัดการความรู้

1. การกำหนดองค์ความรู้หลักที่จำเป็นหรือสำคัญต่องานหรือกิจกรรมของหน่วยงาน และกำหนดเป้าหมายของการจัดการความรู้

การจัดการความรู้ มีแนวคิดที่เชื่อว่า บุคลากรเป็นทรัพยากรที่มีค่ามากที่สุดขององค์กร(People are our most important asset) เพราะบุคลากรเป็นปัจจัยหลักที่จะทำให้องค์กรบรรลุจุดประสงค์ และเป้าหมายโดยเฉพาะโลกยุคปัจจุบันซึ่งถือว่าเป็นยุคเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge-Based Economy) ซึ่งเป็นเศรษฐกิจที่อาศัยความรู้เป็นตัวขับเคลื่อนหลัก ที่ทำให้เกิดการเติบโต และสร้างงานในอุตสาหกรรมทุกรูปแบบ การที่องค์กรจะสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันขึ้นอยู่กับวงจรการเรียนรู้ในองค์กร ซึ่งมีกระบวนการที่เป็นระบบ ในการค้นหา สร้าง รวบรวม จัดเก็บ เผยแพร่ ถ่ายทอด แบ่งปัน และใช้ความรู้ กระบวนการที่ว่านี้ คือ การจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) นั่นเอง

การจัดการความรู้ (Knowledge Management) หรือที่เรียกสั้นๆ ว่า “KM” คือ การรวบ รวมองค์ความรู้ที่กระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคล เอกสาร องค์การ หรือชุมชน มาจัดระเบียบ พัฒนา แล้วจัดเก็บให้อย่างเป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนสามารถเข้าถึงความรู้ พัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ และนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นแนวทางการบริหารองค์การให้เกิดวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้ การต่อยอดความรู้ การแบ่งปันภูมิปัญญา และการนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ภายในชุมชนหรือองค์การ เพื่อความได้เปรียบทางการแข่งขันและสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ

องค์ประกอบสำคัญของการจัดการความรู้ (Knowledge Process)

“คน” ถือว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดเพราะเป็นแหล่งความรู้ และเป็นผู้นำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์

“เทคโนโลยี” เป็นเครื่องมือเพื่อให้คนสามารถค้นหา จัดเก็บ แลกเปลี่ยน รวมทั้งนำความรู้ไปใช้อย่างง่ายและรวดเร็วขึ้น

“กระบวนการความรู้” นั้น เป็นการบริหารจัดการ เพื่อนำความรู้จากแหล่งความรู้ไปให้ผู้ใช้ เพื่อทำให้เกิดการปรับปรุง และนวัตกรรม

ความหมายของการจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM)

มีผู้ให้นิยามความหมายของการจัดการความรู้ไว้มากมาย ผู้เขียนเลือกนำเสนอความหมาย ของ KM ในลักษณะของKnowledge Sharing (KS) หรือการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประเด็นสำคัญ

ArthurAnderson Business Consulting (อ้างถึงในบุญดี บุญญากิจ และคณะ 2547:21) การจัดการความรู้เป็นการสนับสนุนให้พนักงานในองค์กร รวบรวม ค้นหา แลกเปลี่ยนความรู้และนำมาใช้ เพื่อวัตถุประสงค์ทางธุรกิจขององค์กร

Carla O’Dell และ Jackson Grayson (อ้างถึงในบุญดี บุญญากิจ และคณะ 2547:21) กล่าวว่า การจัดการความรู้เป็นกลยุทธ์ในการที่จะทำให้คนได้รับความรู้ที่ต้องการ ภายในเวลาที่เหมาะสมรวมทั้งช่วยทำให้เกิด การแลกเปลี่ยน และนำความรู้ไปปฏิบัติ เพื่อยกระดับและปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร ทั้งนี้การจัดการความรู้ไม่ใช่เครื่องมือที่จัดการกับตัวความรู้โดยตรง แต่เป็นวิธีการที่ส่งเสริมสนับสนุนให้คนได้แลกเปลี่ยนความรู้ที่มีระหว่างกัน

คุณค่าของ KM ที่มีต่อหน่วยงาน

1. ทำอย่างไร จะใช้ความรู้และประสบการณ์ที่มีอยู่ในตัว คนให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อหน่วยงาน
2. คนในหน่วยงาน ทำงานแบบต่อยอดความรู้ โดยไม่ต้องเริ่มต้นจากศูนย์
3. คนในหน่วยงานไม่ต้องทำงานแบบลองผิดลองถูก มีวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) ในการทำงาน ทำให้ประหยัดแรงงาน เวลา วัสดุอุปกรณ์ และได้ผลผลิตมาก ทั้งปริมาณและคุณภาพ
4. หน่วยงานได้ลงทุนพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญ เมื่อคนออกจากหน่วยงานไปแล้ว ความรู้และประสบการณ์ของบุคคลนั้น ยังคงอยู่กับหน่วยงาน และสามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้

กระบวนการจัดการความรู้

กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management) เป็นกระบวนการที่จะช่วยให้เกิดพัฒนาการของความรู้ หรือการจัดการความรู้ที่จะเกิดขึ้นภายในองค์กร มีทั้งหมด 7 ขั้นตอน คือ

1.การบ่งชี้ความรู้ (Knowledge Identification) เป็นการพิจารณาว่าองค์กรมีวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ เป้าหมายคืออะไร และเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เราจำเป็นต้องใช้อะไร ขณะนี้เรามีความรู้อะไรบ้าง อยู่ในรูปแบบใด อยู่ที่ใคร

2.การสร้างและแสวงหาความรู้ (Knowledge Creation andAcquisition) เป็นการรวบรวม สืบค้นความรู้ทั้งความรู้ชัดแจ้ง(Explicit Knowledge)จากเอกสาร หรือความรู้ฝังลึก(Tacit Knowledge) ที่อยู่ในตัวบุคคลจากภายในองค์กรและ/หรือภายนอกองค์กร โดยอาศัยเครื่องมือ/วิธีการต่างๆ ในการสร้างแสวงหาความรู้ที่เหมาะสม เช่น การรวบรวมกฎ ระเบียบ คู่มือ มาตรฐานการปฏิบัติงาน การถอดความรู้จากตัวบุคคล เช่น การประชุมระดมสมอง การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ การถอดบทเรียนหลังการปฏิบัติงาน เป็นต้น เป็นการสร้างความรู้ใหม่ แสวงหาความรู้จากภายนอก รักษาความรู้เก่า กำจัดความรู้ที่ใช้ไม่ได้แล้ว

3.การจัดความรู้ให้เป็นระบบ(Knowledge Organization) เป็นการวางโครงสร้างความรู้ เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเก็บความรู้อย่าง เป็นระบบในอนาคต

4.การประมวลและกลั่นกรองความรู้ (Knowledge Codification and Refinement) เป็นการปรับปรุงแบบเอกสารความรู้ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน หรือปรับปรุงเนื้อหาให้สมบูรณ์ขั้นตามความรู้ที่เปลี่ยนแปลงไปโดยการประชุมพิจารณาร่วมกันหรือการตรวจสอบโดยผู้เชี่ยวชาญในองค์ความรู้นั้นเช่น ปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐาน ใช้ภาษาเดียวกัน ปรับปรุงเนื้อหาให้สมบูรณ์

5.การเข้าถึงความรู้ (Knowledge Access) เป็นการทำให้ผู้ใช้ความรู้เข้าถึงความรู้ที่ต้อง การได้ง่ายและสะดวก โดยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เข้ามาสนับสนุน ผ่านรูปแบบต่างๆ เช่น เว็บไซต์ กระดานข่าว และบอร์ดประชาสัมพันธ์ความรู้ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) Web board เป็นต้น

6.การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing) ทำได้หลายวิธีการ เป็นการนำความรู้เข้าสู่เวทีแลกเปลี่ยน โดยสามารถทำได้หลายวิธีการ ซึ่งอาจแบ่งเป็น 2 กลุ่มใหญ่ๆ ดังนี้

- กรณีที่เป็นความรู้ชัดแจ้ง(ExplicitKnowledge)อาศัยเครื่องมือที่ช่วยในการ “เข้าถึง” ความรู้มักเป็นแบบทางเดียว เช่น จัดทำเป็นเอกสาร ฐานความรู้ เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น
- กรณีที่เป็นความรู้ฝังลึก(TacitKnowledge)อาศัยเครื่องมือที่ช่วยในการ “ถ่ายทอด” ความรู้ ซึ่งมีการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นหลัก เช่น อาจจัดทำเป็นระบบทีมข้ามสายงาน, กิจกรรมกลุ่ม คุณภาพและนวัตกรรม, ชุมชนแห่งการเรียนรู้, ระบบพี่เลี้ยง, การสับเปลี่ยนงาน, การยืมตัว, เวทีแลก เปลี่ยน ความรู้ เป็นต้น

7.การเรียนรู้ (Learning) ควรทำให้การเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของงาน เช่น เกิดระบบการเรียนรู้จากสร้างองค์ความรู้ การ นำความรู้ในไปใช้ เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่ และหมุนเวียนต่อไปอย่างต่อเนื่อง

มุมมองอื่นๆ เกี่ยวกับการจัดการความรู้

1. การจัดการความรู้คือ การบริหารจัดการเพื่อให้ “คน” ที่ต้องการใช้ความรู้ ได้รับ“ความรู้”ที่ต้องการใช้ใน“เวลา”ที่ต้องการ (Right Knowledge, Right People, Right Time) (American Promotion and Quality Center, APQC)

2.การจัดการความรู้คือการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในส่วนราชการซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบเพื่อให้ทุกคนในองค์การสามารถเข้าถึงความรู้และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์การมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด (ก.พ.ร.)

3. การจัดการความรู้คือเครื่องมือที่ใช้ในการบรรลุเป้าหมายอย่างน้อย 4 ประการไปพร้อมๆกัน ได้แก่ 1) บรรลุเป้าหมายของงาน 2) บรรลุเป้าหมายการพัฒนาคน 3) บรรลุเป้าหมายการพัฒนาองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และ 4) บรรลุความเป็นชุมชน เป็นหมู่คณะมีความเอื้ออาทรระหว่างกันในที่ทำงานการจัดการความรู้เป็นกระบวนการที่ดำเนินการร่วมกันโดยผู้ปฏิบัติ งานในองค์กรหรือหน่วยงานย่อยขององค์กรเพื่อสร้างและใช้ความรู้ในการทำงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ดีขึ้นกว่าเดิม (วิจารณ์ พาณิช)

4. กิจกรรมที่ถือว่า เป็นส่วนหนึ่งของการจัดการความรู้ได้แก่ (วิจารณ์ พาณิช)

(1) การพัฒนาฐานข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า ปัญหาที่พบบ่อย และแนวทางแก้ปัญหา

(2) กำหนดผู้เชี่ยวชาญด้านใดด้านหนึ่งที่เป็นคนภายในองค์กร ทำตารางรายชื่อและวิธีติดต่อ

(3) ดึงเอาความรู้ออกมาจากผู้เชี่ยวชาญเหล่านี้และกระจายความรู้ให้แก่ผู้อื่น

(4) จัดทำโครงสร้างความรู้เพื่อให้ข้อมูลเป็นระบบ เข้าถึงง่าย และนำไปใช้ได้ง่าย

(5) จัดให้มีการประชุมแลกเปลี่ยนประสบการณ์และความคิดเห็น โดยอาจเป็นการประชุมตามปกติ หรือผ่านการสื่อสารทางไกลรูปแบบต่างๆ

(6) จัดกระบวนการกลุ่มให้คนจากต่างพื้นที่ได้ทำงานแก้ปัญหาร่วมกัน และผลัดกันทำหน้าที่ผู้จัดการ ความรู้

(7) ค้นหาและส่งเสริมผู้มีความสามารถพิเศษในความรู้และทักษะที่เป็นหัวใจของความสำเร็จของ องค์การ และหาทางให้ได้อยู่ในองค์การไปนานๆ

(8) ออกแบบการฝึกอบรมและกิจกรรมเพื่อการพัฒนาคนในรูปแบบต่างๆ เพื่อประเมินและพัฒนา ความรู้ของแต่ละคนในองค์การ

(9) ส่งเสริม ให้รางวัล หรือยกย่อง ปฏิบัติการที่นำไปสู่การแบ่งปันข้อมูลและดำเนินการเพื่อป้องกัน ไม่ให้มีการปิดบังข้อมูล

(10) สร้างเครื่องอำนวยความสะดวกในการค้นหาและประยุกต์ใช้ความรู้

(11) วัดเพื่อหาทางจัดการความรู้ให้ดีขึ้น “ต้นทุนทางปัญญา”

(12) ทำความเข้าใจแนวโน้มของลูกค้า โดยศึกษาข้อมูลจากจุดให้บริการเกี่ยวกับความต้องการความพึงพอใจ และรสนิยมของลูกค้า

จุดหมายปลายทางของการจัดการความรู้ไม่ใช่ความเป็นเลิศของการจัดการความรู้ เช่น การมีคลังความรู้ที่ทันสมัยครบถ้วน การมีวัฒนธรรมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ การมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่าง

บุคลากรอย่างทั่วถึง ฯลฯ ความเป็นเลิศของการจัดการความรู้เป็นสิ่งที่พึงประสงค์ แต่ไม่ใช่จุดประสงค์ของการจัดการความรู้ องค์กรต่างๆดำเนินการจัดการความรู้เพื่อสิ่งต่อไปนี้ (เรียงลำดับตามจำนวนผู้เห็นด้วยจากมากไปน้อย)

1. ยกระดับคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ
2. ผลักดันให้เกิดการสร้างนวัตกรรม
3. เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
4. ช่วยให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากร
5. เรียนรู้เกี่ยวกับความต้องการของผู้ใช้บริการได้ดีขึ้นและเร็วขึ้น

เป้าหมายของการจัดการความรู้ มี 3 ประการ ดังนี้

1.การพัฒนาคน ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหาร ให้มีสมรรถนะ ซึ่งประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ คุณลักษณะ สูงขึ้น ปฏิบัติงานได้ดีขึ้น โดยที่บุคลากรระดับต้น ระดับกลางจะได้ประโยชน์มากที่สุด

2.การพัฒนางาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ เช่น ผิดพลาดน้อยลง รวดเร็วขึ้น มีประสิทธิผล เช่น ลดต้นทุน ผลผลิตสูงขึ้น เกิดนวัตกรรม

3.การพัฒนาองค์กร ทำให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์/ยุทธศาสตร์ มีศักยภาพในการแข่งขันสูง สามารถเติบโตก้าวหน้าอย่างยั่งยืน การจัดการความรู้จะต้องทำอะไรบ้าง และทำอย่างไร เรื่องนี้จะเข้าใจได้ดีขึ้นถ้ารู้ว่าความรู้คืออะไรเสียก่อน มีหลายความเห็นหลายมุมมองเกี่ยวกับความรู้ เช่น

1. ความรู้ คือ 1) สิ่งที่สั่งสมมาจากการศึกษาเล่าเรียน การค้นคว้าหรือประสบการณ์ รวมทั้งความสามารถเชิงปฏิบัติและทักษะ 2) ความเข้าใจหรือสารสนเทศที่ได้รับมาจากประสบการณ์ 3) สิ่งที่ได้รับมาจากการได้ยิน ได้ฟัง การคิดหรือการปฏิบัติ 4) องค์วิชาในแต่ละสาขา(พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542)

2. ความรู้ คือ สารสนเทศที่ผ่านกระบวนการคิด เปรียบเทียบ เชื่อมโยงกับความรู้อื่นจนเกิดเป็นความเข้าใจและนำไปใช้ประโยชน์ในการสรุปและตัดสินใจในสถานการณ์ต่างๆ โดยไม่จำกัดช่วงเวลา ส่วนสารสนเทศเป็นข้อมูลที่ผ่านกระบวนการสังเคราะห์ วิเคราะห์ เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการและการตัดสินใจ มีบริบทซึ่งเกิดจากความเชื่อ สามัญสำนึกหรือประสบการณ์ของผู้ใช้สารสนเทศ นั้นๆ มักจะอยู่ในรูปข้อมูลที่วัดได้หรือจับต้องได้ สารสนเทศอาจมีข้อจำกัดเรื่องช่วงเวลาที่จะใช้และขอบข่ายของงานที่จะนำมาใช้ ส่วนข้อมูลเป็นข้อเท็จจริง ข้อมูลดิบ หรือตัวเลขต่างๆ ที่ยังไม่ได้ผ่านการแปลความ (Hideo Yamazaki)

3. ความรู้คือ 1) สิ่งที่เมื่อนำไปใช้จะไม่หมดหรือสึกหรอแต่จะยิ่งงอกเงยหรืองอกงามขึ้น 2) สารสนเทศที่นำไปสู่การปฏิบัติ 3) สิ่งที่คาดเดาไม่ได้ 4) สิ่งที่เกิดขึ้น ณ จุดที่ต้องการใช้ความรู้นั้น 5) สิ่งที่ขึ้นกับบริบท และกระตุ้นให้เกิดขึ้นโดยความต้องการ ความรู้มี 2 ยุค ความรู้ที่เราคุ้นเคยกันเป็น ความรู้ยุคที่ 1 แต่ความรู้ที่เน้นในเรื่องการจัดการความรู้เป็นความรู้ยุคที่ 2 ความรู้ยุคที่ 1 เป็นความรู้ที่ สร้างขึ้นโดยนักวิชาการ มีความเป็นวิทยาศาสตร์ เน้นความเป็นเหตุเป็นผล พิสูจน์ได้โดยวิธีการทางวิทยาศาสตร์ หรือวิชาการ มีการจำแนกแยกแยะ เป็นความรู้เฉพาะสาขาวิชาการ เป็นความรู้ที่เน้นความลึก ความเป็นวิชาการเฉพาะด้าน ความรู้ยุคที่ 2 เป็นความรู้ที่ผูกพันอยู่กับงานหรือกิจกรรมของบุคคลและองค์กร เป็นความรู้ที่ใช้งานและสร้างขึ้นโดยผู้ปฏิบัติงานหรือกลุ่มผู้ปฏิบัติงานเอง โดยอาจสร้างขึ้นจากการเลือกเอาความรู้เชิงทฤษฎี หรือความรู้จากภายนอกมาปรับแต่งเพื่อการใช้งาน หรือสร้างขึ้นโดยตรงจากประสบการณ์ในการทำงาน ความรู้เหล่านี้มี

ลักษณะบูรณาการและมีความจำเพาะต่อบริบทของงาน กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน หน่วยงาน และองค์กรนั้นๆ (นพ. วิจารณ์ พานิช)

การดำเนินการจัดการความรู้

กลุ่มความรู้ฯ มีขั้นตอนการดำเนินงาน ในการจัดการความรู้ได้กำหนดแผนการจัดการความรู้ ดังนี้

1. การกำหนดองค์ความรู้หลักที่จำเป็นหรือสำคัญต่องานหรือกิจกรรมของหน่วยงาน และกำหนดเป้าหมายของการจัดการความรู้
2. การเสาะแสวงหาความรู้ที่ต้องการ
3. การปรับปรุง ดัดแปลง ความรู้บางส่วนให้เหมาะสมต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน
4. การนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง
5. การนำประสบการณ์จากการทำงาน และการประยุกต์ใช้ความรู้มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสกัดออกมาเป็นขุมความรู้
6. การรวบรวมความรู้และจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร

โดยที่การดำเนินการ 6 ประการนี้ บูรณาการเป็นเนื้อเดียวกัน ความรู้ที่เกี่ยวข้องเป็นทั้งความรู้ที่ชัดแจ้ง อยู่ในรูปของตัวหนังสือหรือรหัสอย่างอื่นที่เข้าใจได้ทั่วไป (Explicit Knowledge) และความรู้ฝังลึกอยู่ในสมอง (Tacit Knowledge) ที่อยู่ในคน ทั้งที่อยู่ในใจ (ความเชื่อ ค่านิยม) อยู่ในสมอง (เหตุผล) และอยู่ในมือ และส่วนอื่นๆ ของร่างกาย (ทักษะในการปฏิบัติ) การจัดการความรู้เป็นกิจกรรมที่คนจำนวนหนึ่งทำร่วมกันไม่ใช่กิจกรรม ที่ทำโดยคนคนเดียว เนื่องจากเชื่อว่า “จัดการความรู้” จึงมีคนเข้าใจผิดเริ่มดำเนินการโดยที่เข้าไปที่ความรู้ คือ เริ่มที่ความรู้ นี่คือความผิดพลาดที่พบบ่อยมาก การจัดการความรู้ที่ถูกต้องจะต้องเริ่มที่งานหรือเป้าหมายของงาน เป้าหมายของงานที่สำคัญคือการบรรลุผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินการตามที่กำหนดไว้ที่เรียกว่า Operation Effectiveness และนิยามผลสัมฤทธิ์ออกเป็น 4 ส่วน คือ

1. การสนองตอบ (Responsiveness) ซึ่งรวมทั้งการสนองตอบความต้องการของลูกค้า สนองตอบความต้องการของเจ้าของกิจการหรือผู้ถือหุ้น สนองตอบความต้องการของพนักงาน และสนองตอบความต้องการของสังคมส่วนรวม
2. การมีนวัตกรรม (Innovation) ทั้งที่เป็นนวัตกรรมในการทำงาน และนวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์ หรือบริการ
3. ขีดความสามารถ (Competency) ขององค์กร และของบุคลากรที่พัฒนาขึ้น ซึ่งสะท้อนสภาพการ เรียนรู้ขององค์กร
4. ประสิทธิภาพ (Efficiency) ซึ่งหมายถึง สัดส่วนระหว่างผลลัพธ์กับต้นทุนที่ลงไป การทำงานที่ประสิทธิภาพสูง หมายถึงการทำงานที่ลงทุนลงแรงน้อยแต่ได้ผลมากหรือคุณภาพสูง เป้า หมายสุดท้ายของการจัดการความรู้ คือ การที่กลุ่มคนที่ดำเนินการจัดการความรู้ร่วมกัน มีขุมความรู้ของตนเองที่ร่วมกันสร้างเองสำหรับใช้งานของตนคนเหล่านี้จะสร้างความรู้ขึ้นใช้เองอยู่ตลอด เวลาโดยที่การสร้างนั้นเป็นการสร้างเพียงบางส่วน เป็นการสร้างผ่านการทดลองเอาความรู้จากภาย นอกมาปรับปรุงให้เหมาะต่อสภาพของตนและทดลองใช้งาน การจัดการความรู้ไม่ใช่กิจกรรมที่ดำเนินการเฉพาะหรือเกี่ยวกับเรื่องความรู้ แต่เป็นกิจกรรมที่แทรก/แฝงหรือในภาษาวิชาการเรียกว่า บูรณาการอยู่กับทุกกิจกรรมของการทำงาน และที่สำคัญตัวการจัดการความรู้เองก็ต้องการการจัดการด้วย

1. การกำหนดองค์ความรู้หลักที่จำเป็นหรือสำคัญต่องานหรือกิจกรรมของหน่วยงาน และกำหนดเป้าหมายของการจัดการความรู้

รายละเอียดผลการดำเนินงาน :

สมาชิกมีการจัดประชุมระดมความคิดแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยได้พิจารณาสกัดข้อปัญหาการให้บริการเบิกยืม–คืนอุปกรณ์ในการเรียนการสอนโดยสามารถระบุปัญหาที่ปรากฏขึ้นบ่อยครั้ง (ปัญหาที่มักเกิดซ้ำๆ) ได้แก่ นักศึกษามาขอเบิกยืมอุปกรณ์มักให้รายละเอียดที่ไม่ครบถ้วนหรือจำไม่ได้ทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถดำเนินการให้ยิมอุปกรณ์ได้เนื่องจากตามแบบฟอร์มต้องระบุรายละเอียดที่จำเป็นให้ครบถ้วน เช่น หมายเลขห้องเรียนที่ต้องการนำอุปกรณ์ไปใช้ , ชื่ออาจารย์ผู้ควบคุมประจำรายวิชา , เวลาที่ทำการขอยืมไปใช้–เวลาที่ต้องคืนอุปกรณ์ และตลอดจนนักศึกษายืมอุปกรณ์ไปแล้วไม่คืนตามกำหนดเวลา หรือแม้แต่ปัญหาที่เกิดจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอาทิเช่น การลืมจดบันทึกหรือการจดบันทึกไม่ครบถ้วน , การตีความลายมือของผู้ปฏิบัติงานคนก่อนหน้า , เอกสารจดบันทึกหรือชิ้นส่วนกระดาษจดบันทึกฉีกขาดหรือสูญหายก่อนเวลาอันควร เป็นต้น

จากการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้ข้อสรุปว่าความต้องการของผลลัพธ์อันจะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านการให้บริการการเรียนการสอนด้วยระบบ E–Form ควรจะต้องมีระบบสารสนเทศที่จะมาช่วยแก้ปัญหาและใช้งานควรตอบโจทย์ดังต่อไปนี้

1 มีความสะดวกในการใช้งานระบบ

2 ให้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วนครอบคลุมการสำหรับการติดต่อ ติดตามและแก้ปัญหา

3 ต้องเป็นการสั่งงานและเก็บข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์หรือผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

4 ต้องลดปริมาณการเก็บข้อมูลเป็นเอกสารหรือกระดาษ

5 การใช้งานต้องมีความยืดหยุ่นและง่ายเรียนรู้ใช้งานได้ได้กับบุคลากรทุกระดับ

6 สามารถปรับแก้เพิ่มขยายระบบได้ในอนาคต

2. การเสาะแสวงหาความรู้ที่ต้องการ

รายละเอียดผลการดำเนินงาน :

จากการที่สมาชิกกลุ่มได้มีการกำหนดความต้องการความรู้ (Need of Knowledge) เรื่อง การให้บริการด้วยระบบ E-Form เพื่อให้ทราบว่าความรู้ใดบ้างที่ต้องมี อยู่ที่ใด อยู่กับใคร และ จะไปเสาะแสวงหาความรู้จากแหล่งสารสนเทศที่ไหน ความรู้ที่สามารถหาได้มีอยู่ 2 รูปแบบคือความรู้ที่อยู่ในรูปเอกสาร (Explicit Knowledge)และความรู้ที่อยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge)

ความรู้ที่อยู่ในรูปเอกสาร (Explicit Knowledge) จะดำเนินการดังนี้

- ศึกษา ค้นคว้า รวบรวมความรู้จากเอกสาร ตำรา และสื่อความรู้ประเภทต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์

- วิเคราะห์ สังเคราะห์ ประมวลผล องค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องโดยมีผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตรวจสอบ

กลุ่มบริหารสำนักงานดำเนินการในการเสาะแสวงหาความรู้แบบชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) จากทั้งแหล่งสารสนเทศภายในและภายนอก ซึ่งลักษณะข้อมูลมีอยู่ 2 รูปแบบคือ

แบบที่ 1 อยู่ในหนังสือเอกสาร ที่สามารถจับต้องได้ และงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง

แบบที่ 2 อยู่ในระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งจะต้องใช้วิธีการสืบค้นข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ต้องการออกมาใช้ในการทำงานและการตัดสินใจ การสืบค้นโดยใช้วิธีสืบค้นข้อมูลจากผ่านระบบสาร สนเทศ

ความรู้ที่อยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge) จะถอดออกมาได้อย่างไร

วิธีการถอดความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคล (Tacit Knowledge) - การถอดองค์ความรู้จากบุคลากรภายใน /ภายนอก จะแบ่งออกเป็น

การถอดบทเรียนจากสมาชิกภายใน/ภายนอกกลุ่มที่มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญ

1. จัดทำประเด็นความรู้และแลกเปลี่ยนเรียนรู้
2. รวบรวมความรู้จากผู้ที่เกี่ยวข้อง สรุปขุมความรู้ เพื่อสกัดเป็นแก่นความรู้
3. ประชุม เพื่อจัดหัวข้ออบรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากผู้ที่มีประสบการณ์จากภายนอก
4. วิเคราะห์ความจำเป็นของการพัฒนา โดยมีขั้นตอนดังนี้

-ประชุมกลุ่มย่อย

- สร้างความเข้าใจ

-ประชุมกลุ่มย่อยถอดบทเรียนกระบวนการ/วิธีการทำงานเดิม จากสมาชิกภายในกลุ่มโดยโดยใช้การเล่าเรื่องจากตัวบุคคลทุกคน

-สกัดความรู้ที่ได้จากการถอดบทเรียน

-จัดทำประเด็นความรู้และแลกเปลี่ยนเรียนรู้

จากนั้นทำการรวบรวมข้อมูลความรู้ กลุ่มบริหารสำนักงานสามารถดำเนินการในการเสาะแสวงหาความรู้แบบชัดแจ้ง(Explicit Knowledge) จากทั้งแหล่งสารสนเทศภายในและภายนอกกลุ่มบริหารสำนักงาน ซึ่งลักษณะข้อมูลมีอยู่ 2 รูปแบบคือ แบบที่อยู่ในหนังสือเอกสาร ที่สามารถจับต้องได้ กับที่อยู่ในระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งจะต้องใช้วิธีการสืบค้นข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ต้องการออกมาใช้ในการทำงานและการตัดสินใจโดยอาจจะวิธีสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลภายในกลุ่มบริหารสำนักงานผ่านระบบ อินทราเน็ต (Intranet) ซึ่งเป็นระบบเครือข่ายภายในกลุ่มบริหารสำนักงาน อาจให้มีการเขียนปัญหาหรือข้อเสนอแนะต่างๆ ใส่ไว้ในคลังความรู้ของกลุ่มบริหารสำนักงาน

3. การปรับปรุง ดัดแปลง ความรู้บางส่วนให้เหมาะสมต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน

รายละเอียดผลการดำเนินงาน :

ความรู้ที่ได้จากการแสวหาความรู้	ความรู้ที่ปรับปรุงให้เหมาะสมต่อการนำไปปฏิบัติ
การจัดการฐานข้อมูล	เข้าใจกลไกลวิธีการการจัดเก็บข้อมูลเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์
ข้อมูลทรัพยากรและอุปกรณ์การเรียนการสอน	จัดรวมสรุปเป็นรายการข้อมูลโดยมีรายละเอียดและจำนวนที่แน่นอนเพื่อเป็นข้อมูลให้ระบบ E-From
ระบบแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์	การจัดสร้าง การใช้งานระบบแบบฟอร์มอิลเล็กทรอนิกส์สำหรับนำไปสร้างแล้ใช้งานระบบ E-From
ข้อมูลตารางเรียนคณะวิทยาการจัดการ	เพื่อเป็นฐานข้อมูลประกอบการยืนยันและการบันทึก

	ข้อมูลของผู้เรียน
การวิเคราะห์ข้อมูลสรุปด้วยโปรแกรมประเภท Spread Sheet (Microsoft Excel)	เป็นการดึงข้อมูลสรุปให้อยู่ในรูปแบบรายงานที่อ่านเข้าใจง่ายเพื่อการวิเคราะห์ตัดสินใจและสรุปความข้อมูล

4. การนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง

รายละเอียดผลการดำเนินงาน :

สมาชิกกลุ่มความรู้ ได้นำความรู้เรื่องการให้บริการด้วยระบบ E-From ไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการ/วิธีการปฏิบัติงาน ในครั้งแรกเริ่มกลุ่มความรู้ได้มีแนวคิดและดำเนินการโดยการใช้วิธีการอย่างง่ายแต่มีประสิทธิภาพโดยการใช้โปรแกรม Microsoft Excel ประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บและบันทึกข้อมูล ซึ่งเมื่อดำเนินการและทดสอบปฏิบัติแล้วระยะหนึ่งพบว่าเนื่องจากปริมาณข้อมูลของฐานข้อมูลรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับ File งานลักษณะนี้มีจำนวนมากส่งผลให้การเปิดใช้งานแต่ละครั้งใช้เวลาในการประมวลผลและจัดเก็บบันทึกค่อนข้างใช้เวลาสูงทำให้เกิดปัญหาผู้รับบริการหรือนักศึกษารอคอยด้วยระยะเวลาที่นานกว่าการให้บริการปกติ

กระบวนการ/แนวทาง/วิธีการเดิม	กระบวนการ/แนวทาง/วิธีการใหม่	สิ่งที่ปรับปรุง
กระบวนการให้เบิกยืม รับข้อมูลการขอใช้บริการห้องเรียนผ่านการจดบันทึกด้วยกระดาษ	**กระบวนการให้เบิกยืม** รับข้อมูลการขอใช้บริการห้องเรียนผ่านการบันทึกข้อมูลสถานการณ์ยืม-คืน ด้วยโปรแกรม Microsoft Excel	การนำโปรแกรม Microsoft Excel เข้าใช้งานแทนการจดบันทึกด้วยกระดาษ
กระบวนการรับคืน รับอุปกรณ์และทำเครื่องหมายลงบนกระดาษบันทึก	**กระบวนการรับคืน** บันทึกข้อมูลสถานการณ์ยืม-คืนด้วยโปรแกรม Microsoft Excel	การนำโปรแกรม Microsoft Excel เข้าใช้งานแทนการจดบันทึกด้วยกระดาษ

ผลที่เกิดจากการนำกระบวนการ/วิธีปฏิบัติงานที่ปรับปรุง ไปปฏิบัติจากการสำรวจความพึงพอใจยังส่งผลชี้ชัดถึงปัญหาการให้เวลาบริการที่มีระยะเวลาเพิ่มขึ้น ซึ่งกลุ่มความรู้ได้ตระหนักและเริ่มทำการประชุมทบทวนการแก้ปัญหาใหม่อีกครั้ง

5. การนำประสบการณ์จากการทำงาน และการประยุกต์ใช้ความรู้มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสกัดออกมาเป็นขุมความรู้

รายละเอียดผลการดำเนินงาน :

กลุ่มความรู้ FMS E-Form ได้ประชุมกลุ่มย่อยเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์จากการนำกระบวนการ/วิธีปฏิบัติงานที่ปรับปรุง ไปปฏิบัติ โดยสมาชิก KM ได้ร่วมกันแลกเปลี่ยนความรู้ ดังนี้

โดยจากการประชุมได้พิจารณาถึงปัญหาที่เกิดขึ้นและหาวิธีการที่มีประสิทธิภาพโดยได้ศึกษาถึงการนำระบบเว็บไซต์สำเร็จรูปมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานโดยการพัฒนาระบบ E-Form ซึ่งเป็นสร้างแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ด้วยโปรแกรม Word Press (ซอฟท์แวร์ CMS) เพื่อนำมาใช้ทดแทนการปฏิบัติงานที่จัดเก็บและจดบันทึกด้วยกระดาษและแก้ปัญหาจากการบันทึกข้อมูลที่ใช้ระยะเวลานานด้วยโปรแกรม Microsoft Excel อีกด้วย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1 กระบวนการให้เบิกยืม จากเดิมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานรับข้อมูลการขอใช้บริการห้องเรียนจากนักศึกษาผ่านการจดบันทึกด้วยกระดาษ จะทดแทนด้วยระบบ E-Form โดยการรับข้อมูลการขอใช้บริการห้องเรียนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องทำการบันทึกข้อมูลผ่านเมนูการจองห้อง/ยืม-คืน ด้วยระบบ E-Form

2 กระบวนการรับคืน จากเดิมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานรับอุปกรณ์และทำเครื่องหมายลงบนกระดาษบันทึกจากการให้เบิกยืม จะทดแทนด้วยระบบ E-Form โดยการดึงข้อมูลจากการบันทึกข้อมูลสถานการณ์ยืม-คืน ด้วยระบบ E-Form และทำรายการคืนอุปกรณ์

กลุ่มความรู้ได้นำกระบวนการ/วิธีปฏิบัติงาน ในเรื่องการให้บริการด้วยระบบ E-Form เสนอให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาให้ข้อเสนอแนะ และร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น โดยผู้ทรงคุณวุฒิได้ให้ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ ดังนี้

กระบวนการ/แนวทาง/วิธีการเดิม	กระบวนการ/แนวทาง/วิธีการใหม่	สิ่งที่ปรับปรุง	ข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิ
กระบวนการให้เบิกยืม รับข้อมูลการขอใช้บริการห้องเรียนผ่านการจดบันทึกด้วยกระดาษ	**กระบวนการให้เบิกยืม** รับข้อมูลการขอใช้บริการห้องเรียนผ่านการบันทึกข้อมูลสถานการณ์ยืม-คืน ด้วยระบบ E-Form	การนำระบบ E-Form เข้าใช้งานแทนการจดบันทึกด้วยกระดาษ	ให้ดำเนินการทดสอบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
กระบวนการรับคืน รับอุปกรณ์และทำเครื่องหมายลงบนกระดาษบันทึก	**กระบวนการรับคืน** บันทึกข้อมูลสถานการณ์ยืม-คืน ด้วยระบบ E-Form	การนำระบบ E-Form เข้าใช้งานแทนการจดบันทึกด้วยกระดาษ	ให้ดำเนินการทดสอบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

6. การรวบรวมความรู้และจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร

รายละเอียดผลการดำเนินงาน :

กลุ่มความรู้ FMS E-Form ได้นำข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิ มาปรับกระบวนการ/วิธีการปฏิบัติงาน และสรุปองค์ความรู้ จัดทำเป็นกระบวนการ/วิธีปฏิบัติงานเรื่องการให้บริการด้วยระบบ E-Form ที่พร้อมเผยแพร่ให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องนำสู่การปฏิบัติ โดยมีกระบวนการ/วิธีการปฏิบัติงาน ดังนี้

กระบวนการ/แนวทาง/วิธีการเดิม	กระบวนการ/แนวทาง/วิธีการใหม่	สิ่งที่ได้ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ
กระบวนการให้เบิกยืม รับข้อมูลการขอใช้บริการห้องเรียนผ่านการจดบันทึกด้วยกระดาษ	**กระบวนการให้เบิกยืม** รับข้อมูลการขอใช้บริการห้องเรียนผ่านการบันทึกข้อมูลสถานการณ์ยืม-คืน ด้วยระบบ E-Form	ดำเนินการทดสอบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
กระบวนการรับคืน รับอุปกรณ์และทำเครื่องหมายลงบนกระดาษบันทึก	**กระบวนการรับคืน** บันทึกข้อมูลสถานการณ์ยืม-คืน ด้วยระบบ E-Form	ดำเนินการทดสอบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ 3 ผลผลิตและผลลัพธ์

1. ความรู้ที่ได้และการกลั่นกรองความรู้

ความรู้ที่ได้

การให้บริการด้วยระบบ E-Form เป็นการนำรูปแบบฟอร์มเอกสารแบบกระดาษพัฒนาให้อยู่ในรูปของแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ หรือจัดทำเป็นด้วยโปรแกรมประยุกต์และแสดงผลในรูปแบบเว็บไซต์ ซึ่งช่วยป้องกันความสูญหายของข้อมูลได้ดีกว่าการจัดเก็บในรูปแบบของกระดาษเอกสาร อีกทั้งการเรียกดูหรือสรุปข้อมูลรายวันสามารถทำได้ง่ายและรวดเร็ว

ผ่านการกลั่นกรองจาก

ผู้ปฏิบัติงานและสมาชิกกลุ่มความรู้ได้มีการศึกษาทบทวนความรู้เพื่อพัฒนาเป็นองค์ความรู้ในครั้งนี้ และได้ผ่านความเห็นชอบจากที่ปรึกษาผู้ทรงคุณวุฒิของมหาวิทยาลัยแล้ว

บันทึกอยู่ที่

ความรู้ในครั้งนี้ได้มีการจัดเก็บในรูปแบบเอกสารและรูปแบบดิจิทัลไฟล์ในคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

2. ประโยชน์ขององค์ความรู้และการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนางาน

2.1 ประโยชน์ขององค์ความรู้

สามารถนำแนวคิดการสร้างระบบ E-Form มาทดแทนระบบเอกสารอื่นๆ ได้อีกในอนาคต เพื่อลดปริมาณการใช้ทรัยากรกระดาษตามนโยบายภาครัฐ

2.2 การนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนางาน

1 เป็นการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้จัดเก็บข้อมูลแทนรูปแบบการจดบันทึกด้วยกระดาษ ข้อมูลที่ถูกบันทึกมีความสะดวกในการสืบค้น และเก็บรักษาข้อมูลได้ยาวนาน และเป็นการใช้ทรัพยากรทางคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการให้บริการการเรียนการสอน

2 ลดการสูญหายของข้อมูลจากการลืม ไม่ระวัง จดบันทึกข้อมูลผิดพลาดของผู้ปฏิบัติหน้าที่

3 สามารถให้ข้อมูลสรุปเพื่อรายงานต่อผู้บังคับบัญชาได้อย่างถูกต้อง

3. สรุปการดำเนินการจัดการความรู้ของกลุ่มความรู้

3.1 **ปัจจัยแห่งความสำเร็จ**

1. ผู้นำและการสร้างกลยุทธ์

กุญแจสำคัญที่สุด คือผู้บริหารสูงสุดขององค์กร การจัดการความรู้เป็นส่วนหนึ่งของนโยบายขององค์กร และเป็นไปในทิศทางเดียวกับกลยุทธ์ขององค์กร ผู้บริหารระดับสูง มีความเชื่อใน*คุณค่าของคน*และความรู้ที่มีในองค์กรเข้าใจในลักษณะของปัญหาและพันธะกิจขององค์กร ส่งเสริมและสนับสนุนความเป็นมืออาชีพในด้านต่างๆให้เกิดขึ้น ค้นหาและเชิดชูกระบวนการทำงานที่เป็นเลิศจากหน่วยงานภายใน เป็นต้นแบบแห่งการเป็นผู้ริเริ่มในการแบ่งปันและเรียนรู้ กำหนดทิศทางในการ

พัฒนาระบบการจัดการความรู้ภายใน วางกลยุทธ์ในการจัดทำระบบการจัดการองค์ความรู้ที่จะประสพผลสัมฤทธิ์เช่น เลือกเรื่องที่ทำแล้วเห็นผล หรือเรื่องที่มีคนเข้าใจและมีองค์ความรู้อยู่แล้วในองค์กร ที่สำคัญที่สุดคือคนในองค์กรอยากนำเรื่องที่ตนรู้ออกมาแบ่งปันโดยไม่หวาดระแวงว่าจะเสียผลประโยชน์ ถูกแอบอ้างผลงาน ถูกกลั่นแกล้งเพราะอิจฉาตาร้อนต่างๆนานา องค์กรที่จะประสพความสำเร็จในเรื่องนี้ต้องสร้างอยู่บนพื้นฐานของความไว้เนื้อเชื่อใจ(Trust) และการให้เกียรติซึ่งกันและกัน (Mutual respect)

2. วัฒนธรรมและพฤติกรรมของคนในองค์กร

วัฒนธรรมของหน่วยงานสนับสนุนให้เกิดการแบ่งปันความรู้ ผู้บริหารเป็นตัวอย่างและให้การสนับสนุน คนในองค์กรต้องมีความเจตคติที่ดีในการแบ่งปันความรู้ และนำความรู้ที่มีอยู่มาเป็นฐานในการต่อยอดความรู้ของคนรุ่นใหม่ต่อไป หน่วยงานมีวัฒนธรรมภายในแห่งความไว้เนื้อเชื่อใจ และให้เกียรติกัน เคารพในสิทธิและความคิดของผู้ร่วมงานในทุกระดับ

3. Technology

ระบบเทคโนโลยีเป็นระบบเดียวทั้งองค์กร ทำให้สะดวกในการสืบค้นข้อมูลความพร้อมของอุปกรณ์ทันสมัยของเทคโนโลยี ที่สามารถสนับสนุนการทำงานและการเรียนรู้ของคนในองค์กรได้ การสร้างฐานข้อมูลและการจัดการระบบฐานข้อมูลตลอดจนวิธีการที่จะทำให้คนยอมใช้คอมพิวเตอร์เพื่อเป็นสื่อกลางในการรวบรวมและส่งต่อขององค์ความรู้ ที่สำคัญคือสร้างระบบการป้องกันไม่ให้คนนอกเข้ามาก่อกวนและทำความเสียหายแก่ระบบฐานข้อมูลภายในได้ ขณะเดียวกัน KM ก็ไม่ได้หมายความว่าต้องใช้เครื่องมือและอุปกรณ์แพงๆเพื่อสร้างฐานข้อมูลขนาดยักษ์ แต่ไม่เอื้อประโยชน์ต่อการใช้งานของคนส่วนใหญ่ในองค์กร ผู้ที่ดูแลระบบนี้ต้องมีใจเปิดกว้างและมีความเพียรพยายามที่จะให้บริการแก่ผู้ใช้ เพื่อให้ฐานข้อมูลและระบบคอมพิวเตอร์เอื้อประโยชน์ให้คุ้มค่าเงินที่ลงทุนไป อย่าลืมว่าระบบเหล่านี้หมดอายุขัยเร็วมากภายในไม่กี่ปี

4. การวัดผลและการนำไปใช้

มีระบบการให้รางวัลและการยกย่องในรูปแบบต่างๆ ที่กระตุ้นให้คนสนใจที่จะแบ่งปันความรู้ จัดทำระบบการติดตามและวัดผลของการจัดการความรู้และประโยชน์จากการนำไปใช้ เพื่อสร้างแรงขับเคลื่อนให้คนในองค์กรมีความกระหายอยากเรียนรู้และอยากมีส่วนร่วมในการสร้างฐานความรู้ให้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง

5. โครงสร้างพื้นฐาน

การจัดการความรู้เป็นส่วนหนึ่งของงานประจำ ไม่ใช่ภาระงานที่เพิ่มขึ้น การวางระบบการบริหารจัดการ การรวบรวมข้อมูล และการรายงานผลการดำเนินการต่างๆที่จะเอื้อให้แผนงานของการจัดการความรู้ประสบผลสำเร็จ

3.2 **ปัญหาและอุปสรรค**

ระยะเวลาการทดสอบการใช้งานโปรแกรมและการรวมรวมผลสำรวจความพึงพอใจในขณะที่ดำเนินการทั่วโลกเกิดวิกฤตการณ์โรคโควิด-19 ทำให้รัฐบาลไทยเข้าสู่สถานการณ์ฉุกเฉินและมหาวิทยาลัยในฐานะหน่วยงานสถานบันอุดมศึกษาภาครัฐก็ได้มีคำสั่งให้ปิดสถานศึกษาเป็นการชั่วคราวซึ่งส่งผลให้นักศึกษาและบุคลากรไม่สามารถเดินทางเข้ามาในมหาวิทยาลัยได้ อีกทั้งรูปแบบการเรียนการถูกบังคับให้มีลักษณะ

การเรียนในรูปแบบ On-line นักศึกษาและอาจารย์ผู้สอนจึงไม่จำเป็นต้องใช้ทรัพยากรและอุปกรณ์ของทางคณะ จึงทำให้การทดสอบโปรแกรมกับผู้รับบริการ(นักศึกษา) จึงทำให้การทดสอบโปรแกรมและเก็บผลความพึงใจ เพื่อเป็นการยืนยันผลความสำเร็จของการจัดการความรู้ในครั้งนี้ ทำได้ไม่ต่อเนื่องตามเป้าประสงค์ของกลุ่มความรู้

4. การต่อยอดองค์ความรู้หรือนวัตกรรมที่เกิดขึ้น

4.1 งานวิจัย

การพัฒนาเว็บไซต์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป WordPress กลุ่มความรู้ได้ทำการศึกษาคุณลักษณะการทำงานของโปรแกรมและวิธีการประยุกต์นำมาจัดสร้างเป็นเว็บไซต์ระบบ E-Form ในครั้งนี้ โดยมีข้อดีคือโปรแกรมมีลักษณะ On-line การใช้งานโปรแกรมสามารถเข้าใช้งานจากเครื่องคอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์แท็บเล็ต และสมาร์ทโฟนหรืออุปกรณ์ที่เชื่อมต่อระบบอินเตอร์เน็ตเครื่องใดก็ได้ อีกทั้งระบบมีความง่ายต่อการใช้งานและมีความยืดหยุ่นในการปรับแก้แบบฟอร์มหรือองค์ประกอบอื่นๆ ในอนาคต

4.2 นวัตกรรม

การพัฒนาซอฟท์แวร์ (Software Development) เป็นนวัตกรรมและแนวคิดที่ใช้ในการจัดการกลุ่มความรู้ในครั้งนี้ หรือขั้นตอนการพัฒนาระบบ E-Form ด้วยโปรแกรม Word Press ใชหลักการพัฒนาซอฟท์แวร์อันได้แก่ การวิเคราะห์ปัญหาความต้องการจากนั้นจึงออกแบบรูปแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์สำหรับใช้ในการปฏิบัติงานและจัดสร้างด้วยโปรแกรมจากนั้นจึงทำการทดสอบและใช้งานระบบและสามารถวนซ้ำกระบวนการดังกล่าวเมื่อพบปัญหาและขจัดปัญหาด้วยแนวคิดและการกระทำดังกล่าว ซึ่งสอดคล้องกับหลักการของการทำงานในระบบ KM

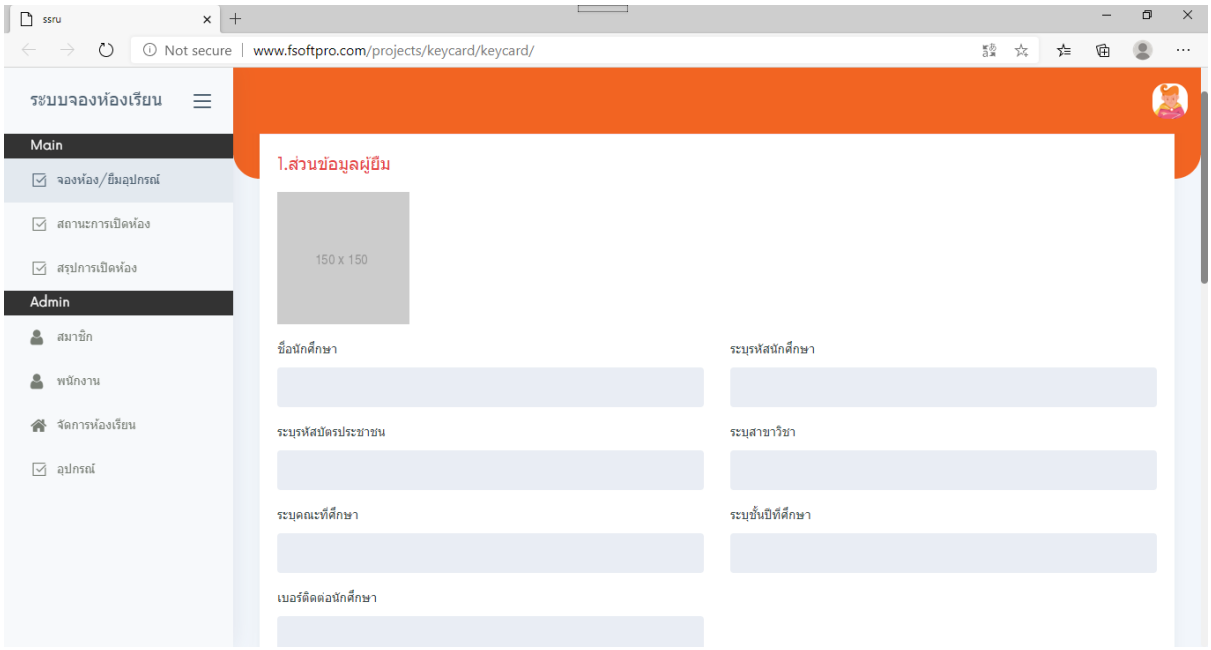
ภาคผนวก

คู่มือการใช้งานโปรแกรม E-Form

ส่วนประกอบหน้าจอโปรแกรม

เมนูหลักที่ 1

สำหรับจัดการจองห้อง/ยืมอุปกรณ์ จะแสดงและจัดเก็บรายละเอียด ดังต่อไปนี้



เมนูหลักที่ 1

สำหรับจัดการจองห้อง/ยืมอุปกรณ์ จะแสดงและจัดเก็บรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1. ส่วนข้อมูลผู้ยืม

   รูปภาพประจำตัวข้อมูลผู้ยืม (ถ้ามี)

   ชื่อนักศึกษา

   รหัสนักศึกษา

   รหัสบัตรประชาชน

   สาขาวิชา

   คณะ

   ชั้นปี

   เบอร์ติดต่อ

2. ข้อมูลห้องเรียน

   หมายเลขห้องเรียน

   ภาคการศึกษา

ช่วงเวลาที่เริ่มเรียน

ช่วงเวลาที่สิ้นสุดการเรียน

อาจารย์ผู้สอน

3. รายการอุปกรณ์ที่ให้ยืม

ชุดกุญแจ keycard

Remote เครื่องปรับอากาศ

Remote เครื่อง Projector

สาย VGA

สาย HDMI

สาย AV

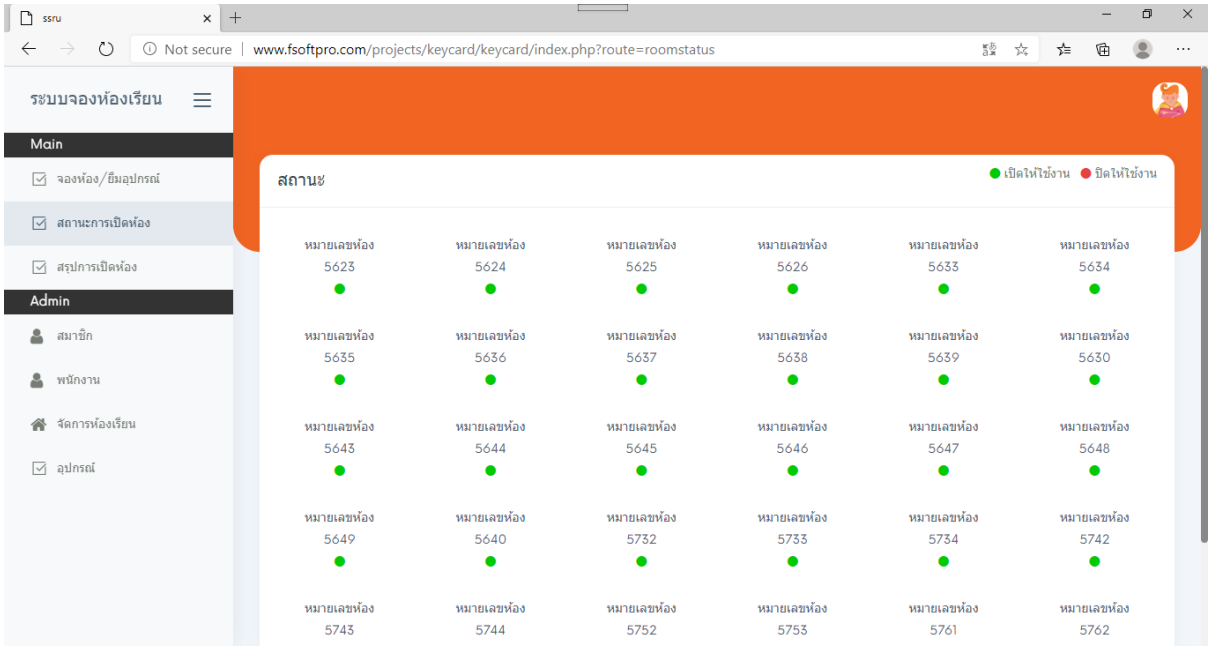
ไมโครโฟน

ลำโพง

เครื่องคอมพิวเตอร์ Notebook

เมนูหลักที่ 2

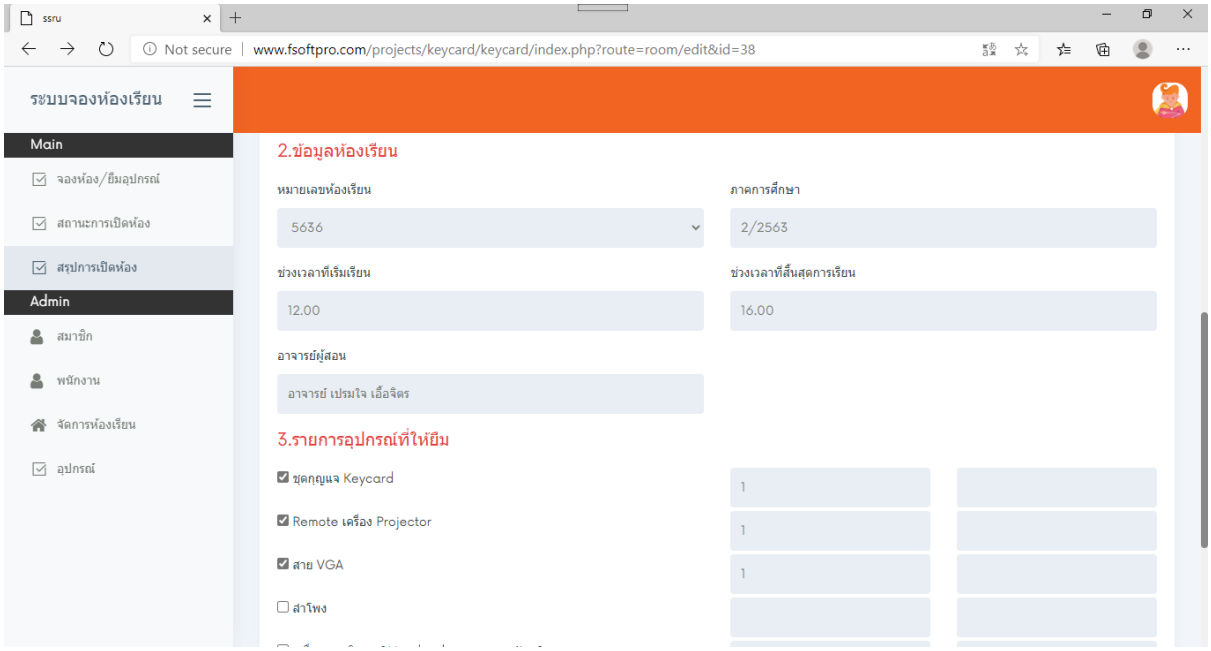
สำหรับแสดงสถานะการเปิดห้อง จะแสดงและจัดเก็บรายละเอียด ดังต่อไปนี้



แสดงข้อมูลรายการห้องที่มีการใช้งานด้วยสีเขียว และห้องที่ไม่มีการใช้งานด้วยสีแดง

เมนูหลักที่ 3

สำหรับแสดงข้อมูลการเปิดห้อง จะแสดงและจัดเก็บรายละเอียด ดังต่อไปนี้



ชื่อผู้ยืม (ชื่อนักศึกษา)

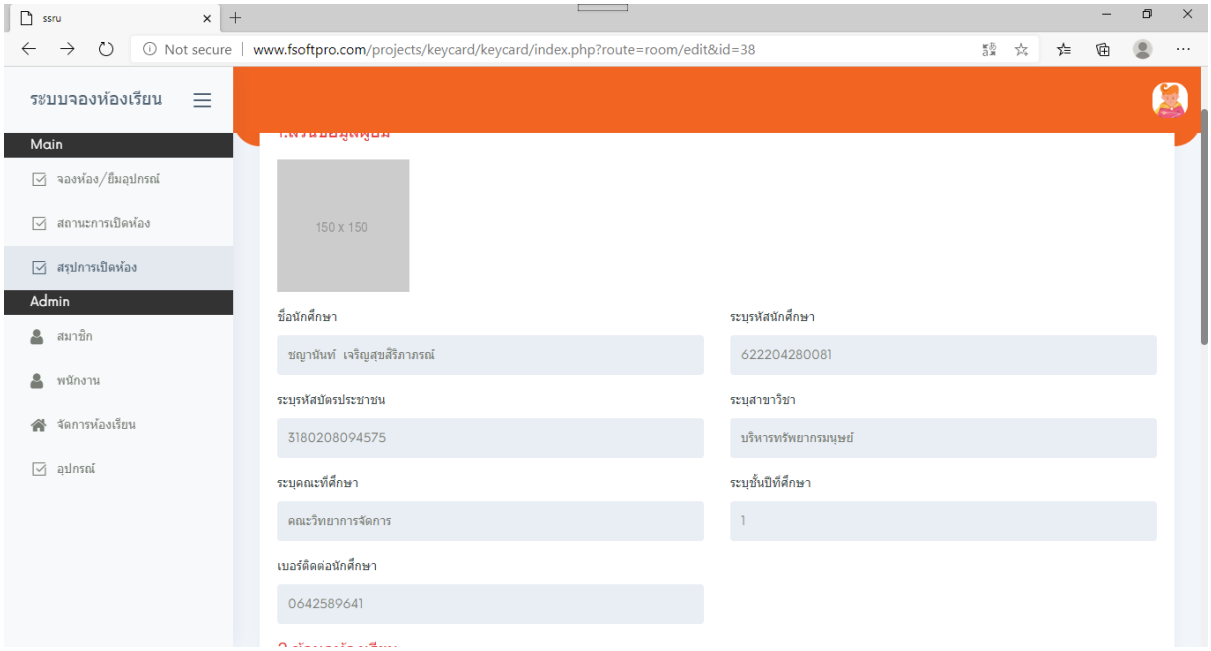
หมายเลขห้องเรียน

วัน/เวลาที่ยืม

วัน/เวลาที่คืน

เมนูหลักที่ 4

สำหรับแสดงข้อมูลนักศึกษา จะแสดงและจัดเก็บรายละเอียด ดังต่อไปนี้



รูปภาพประจำตัวข้อมูลผู้ยืม (ถ้ามี)

ชื่อนักศึกษา

รหัสนักศึกษา

รหัสบัตรประชาชน

สาขาวิชา

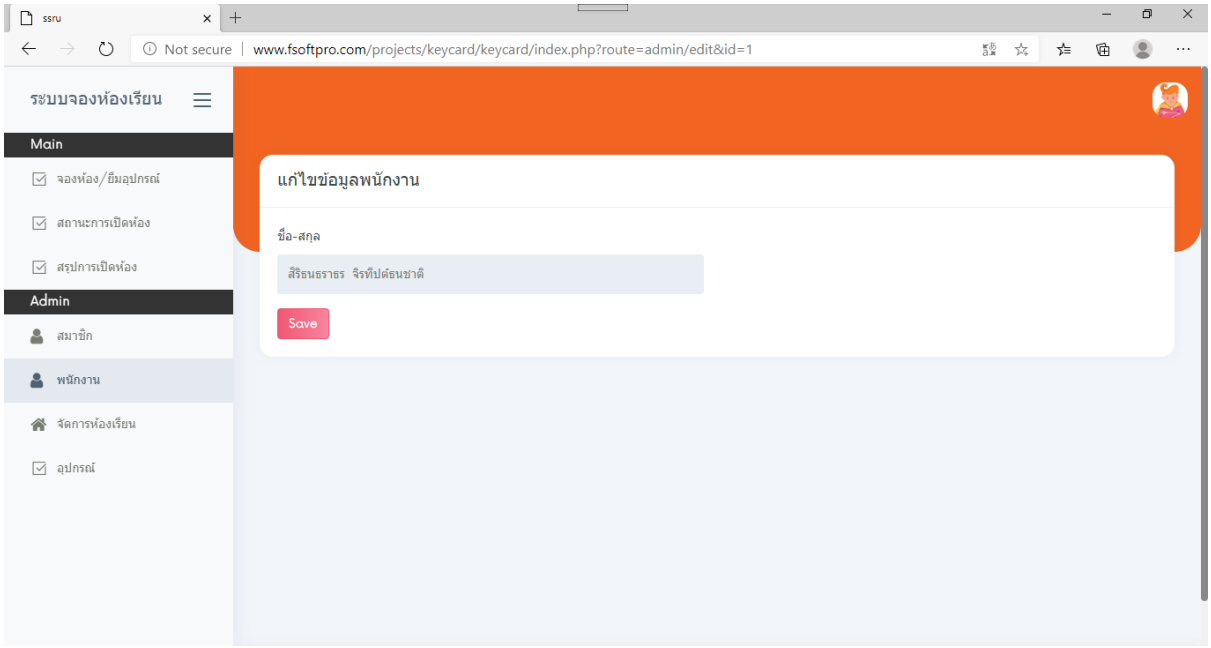
คณะ

ชั้นปี

เบอร์ติดต่อ

เมนูหลักที่ 5

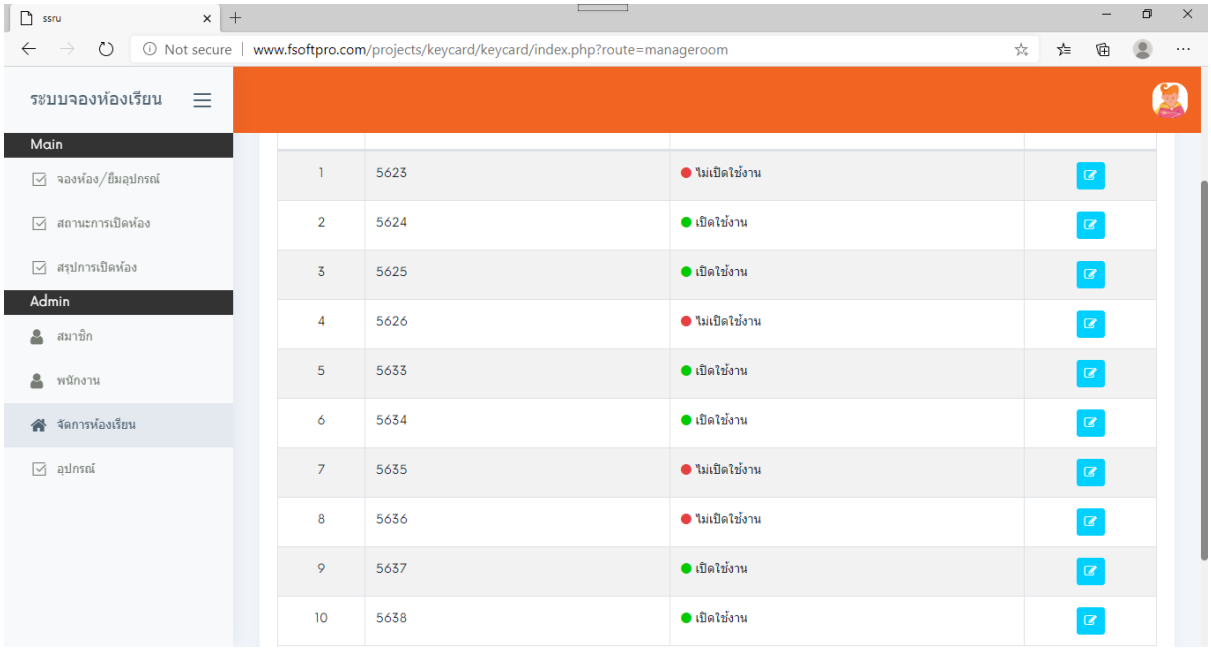
สำหรับแสดงข้อมูลเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จะแสดงและจัดเก็บรายละเอียด ดังต่อไปนี้



แสดงรายชื่อพนักงานผู้ใช้งานระบบ

เมนูหลักที่ 6

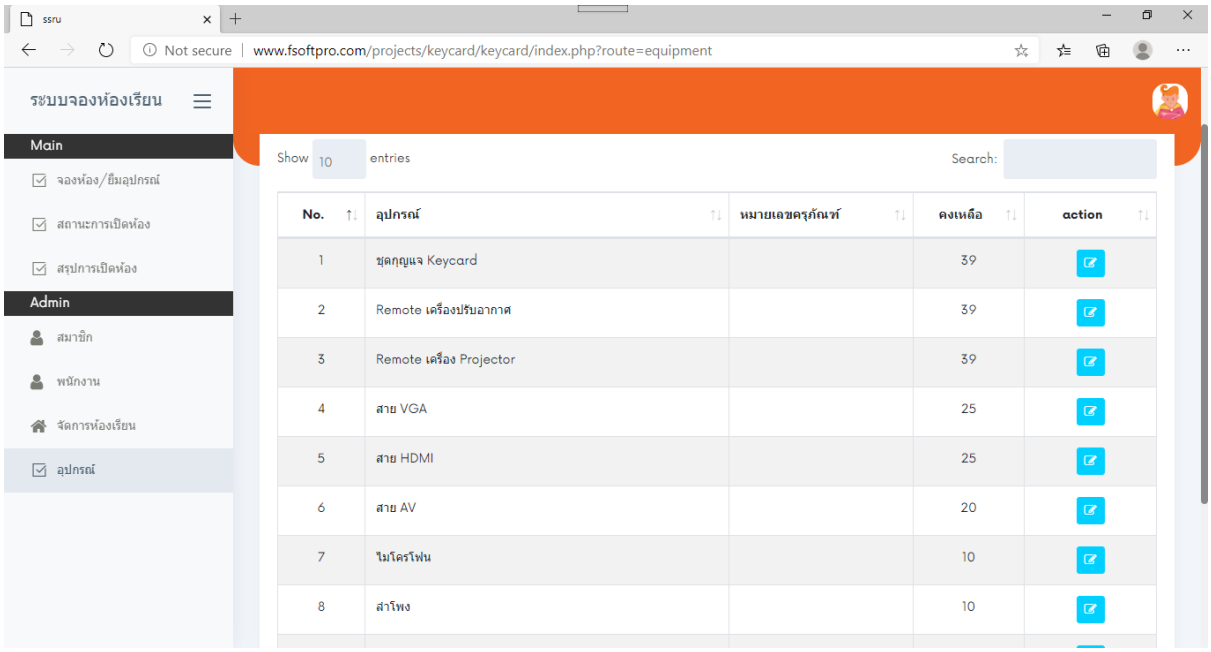
สำหรับแสดงข้อมูลจัดการห้องเรียน จะแสดงและจัดเก็บรายละเอียด ดังต่อไปนี้



แสดงรายการห้องเรียนที่ถูกใช้งาน ณ ปัจจุบัน

เมนูหลักที่ 7

สำหรับแสดงข้อมูลอุปกรณ์ จะแสดงและจัดเก็บรายละเอียด ดังต่อไปนี้



แสดงรายการอุปกรณ์ที่พร้อมสำหรับการเบิกยืม

เอกสารที่เกี่ยวข้อง

สรุปผลสำรวจความคิดเห็นที่มีต่อระบบ E-Form

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ระยะเวลาที่เปิดรับความคิดเห็น ระหว่างวันที่ 2 – 13 มีนาคม 2563 (ช่วงที่ 1)

และระหว่างวันที่ 10 – 24 กรกฎาคม 2563 (ช่วงที่ 2)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	98	70.50
หญิง	41	29.50
รวม	139	100

อภิปรายผล

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 139 คน ผู้ตอบมากที่สุดคือเพศหญิง 98 คน คิดเป็นร้อยละ 70.50 รองลงมาคือเพศชาย 41 คน คิดเป็นร้อยละ 29.50

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักศึกษา	131	94.24
บุคลากรสายวิชาการ	4	2.88
บุคลากรสายสนับสนุน	4	2.88
รวม	139	100

อภิปรายผล

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นนักศึกษา จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 94.24 รองลงมาเป็นบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.88 และเป็นบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.88

ส่วนที่ 2 แบบวัดระดับความพึงพอใจ

เกณฑ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจและแปลผลข้อมูลดังนี้

ค่าเฉลี่ย 5 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 4 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 3 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 2 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ด้านความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1.การให้บริการด้วยความสุภาพ	5	มากที่สุด
2.การลดใช้ทรัพยากรกระดาษ	4	มาก
3.ระบบใช้งานง่าย	4	มาก
4.การลดระยะเวลาบริการ	4	มาก

อภิปรายผล

การประเมินผลด้านความพึงพอใจ 4 ข้อ พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมาก ในด้านการลดใช้ทรัพยากรกระดาษ, ระบบใช้งานง่าย และการลดระยะเวลาบริการ โดยในด้านการให้บริการด้วยความสุภาพมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด