

แบบฟอร์มการเสนอผลงานเพื่อประกวดรางวัล

สุดยอดผลงานและนวัตกรรมการจัดการความรู้ Best KU-KM Awards

1. ชื่อผลงาน : ITSOLE for Super Services
2. ชื่อส่วนงานงานเทคโนโลยีสารสนเทศ กองบริการกลาง สำนักงานวิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร
3. ชื่อทีม : KuCSC TechnoTeam

รายชื่อทีมงาน

- ๓.๑ นายพรศักดิ์ แสนศรี
- ๓.๒ นายพงศ์พิพัฒน์ ศรีชาติ
- ๓.๓ นายธราธิป สีนาทอง
- ๓.๔ นายณัฐ วดีศรีศักดิ์
- ๓.๕ นายวีระยุทธ อ่อนทา

4. นิยามการจัดการความรู้ส่วนงาน

“หนึ่งคนรู้หลายงาน หนึ่งงานรู้หลายคน”

5. ที่มาของผลงาน

ตามนโยบายของคณะกรรมการการอุดมศึกษาแห่งชาติ ที่มุ่งเน้นให้มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร เป็น “วิทยาเขตสารสนเทศ” นั้น งานเทคโนโลยีสารสนเทศถือได้ว่าเป็นหน่วยงานหลักที่ต้องพัฒนาและนำเทคโนโลยีสารสนเทศ 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) หน่วยไอทีศนูปรกรณ์ มีบุคลากร จำนวน ๕ คน ดังนี้

- | | | |
|--|---|----|
| - งานผลิตสื่อมัลติมีเดีย | ๑ | คน |
| - งานผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ | ๑ | คน |
| - งานบริการไอทีศนูปรกรณ์ | ๒ | คน |
| - งานให้บริการห้องประชุมและสำเนาเอกสาร | ๑ | คน |

๓) หน่วยพัฒนาโปรแกรม มีบุคลากร จำนวน ๓ คน ดังนี้

- | | | |
|---|---|----|
| - งานพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับนิสิต | ๑ | คน |
| - งานพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับบริการ | ๑ | คน |
| - งานพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับการบริหารจัดการ | ๑ | คน |

จากการให้บริการและการปฏิบัติงานพบว่า ในทุกหน่วยงานย่อยเกิดปัญหาความไม่ต่อเนื่องของการให้บริการในกรณีที่ผู้รับผิดชอบงานนั้นๆ ไม่สามารถอยู่ปฏิบัติงานได้ ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นอย่างมาก

ดังนั้นงานเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงได้ดำเนินการจัดการความรู้ภายในส่วนงาน เรื่อง “ITSOLE for Supper Service” โดยมีการจัดการความรู้ให้กับบุคลากรในหน่วยงานย่อย ในเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้ง ๓ หน่วยงาน เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานนั้นๆ สามารถให้บริการและปฏิบัติงานทดแทนกันได้

เป้าหมาย

บุคลากรในงานเทคโนโลยีสารสนเทศในแต่ละหน่วยงานสามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้
ได้โมเดลการจัดการความรู้ สำหรับงานเทคโนโลยีสารสนเทศ กองบริการกลาง สำนักงาน
วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ

วัตถุประสงค์

เพื่อให้เกิดองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศภายในหน่วยงาน
เพื่อให้เกิดการถ่ายทอดองค์ความรู้เฉพาะด้าน ให้กับบุคลากรในหน่วยงานเดียวกัน
เพื่อให้รองรับการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่อย่างหลากหลายและมีแนวโน้ม
เพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ ภายใต้ข้อจำกัดด้านจำนวนของบุคลากร
เพื่อให้ตอบสนองพันธกิจหลักของวิทยาเขตสารสนเทศ

เพื่อให้เกิดการทำงานเป็นทีม และนำไปสู่เป้าหมายการให้บริการที่ตรงกัน คือ “รวมบริการ ประสานภารกิจ”

๖. วิธีการ แนวทาง กระบวนการดำเนินงานจัดการความรู้

๖.๑ เป้าหมายของการจัดการความรู้

เพื่อดำเนินการจัดการความรู้ของหน่วยงานย่อยในงานเทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดเป็นองค์ความรู้ และนำไปใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรเพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ ดังคำนิยาม การจัดการองค์ความรู้ที่ว่า “หนึ่งคนรู้หลายงาน หนึ่งงานรู้หลายคน”

๖.๒ ขั้นตอน กระบวนการที่เป็นระบบ / Model การจัดการความรู้

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

SOLE Model (โสเหล่ : ภาษาอีสาน หมายถึง การพูดคุยแบบไม่มีพิธีการ) คือ การพูดคุยแลกเปลี่ยน ปัญหาแบบไม่มีพิธีการในกลุ่มเล็กๆ ซึ่งบุคลากรสามารถแสดงความคิดเห็น ชี้บ่งปัญหา เสนอและแนะนำ วิธีการได้โดยไม่มีความกดดัน ทำให้เกิดเวทีสำหรับการจัดการความรู้ได้ทุกที่ทุกเวลา

กระบวนการจัดการความรู้

๑) การบ่งชี้ความรู้

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

เมื่อได้หัวข้อในการบ่งชี้ความรู้แล้วจะนำหัวข้อดังกล่าวเข้าสู่เวทีโสเหล่ เพื่อวิเคราะห์และ ดำเนินการจัดการความรู้ในขั้นตอนต่อไป

๒) การสร้างและแสวงหาความรู้

ในการสร้างและแสวงหาความรู้ที่บุคลากรผู้รับผิดชอบได้ดำเนินการหาวิธีการในการ ให้บริการโดยถ่ายทอดจากประสบการณ์การทำงานโดยตรง และค้นหาข้อมูลจาก Internet ผู้รู้

งานวิจัย การฝึกอบรม และข้อมูลจากแหล่งอื่นๆ จากนั้นนำข้อมูลหรือวิธีการที่ได้เข้าสู่เวทีเสถียรเพื่อทำการวิเคราะห์และดำเนินการจัดการความรู้ในขั้นตอนต่อไป

๓) การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ

มีการจัดหมวดหมู่ความรู้ เทคนิควิธีการ โครงสร้างของเนื้อหา เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเก็บความรู้อย่างเป็นระบบ โดยทำการจัดเก็บไว้ที่เว็บไซต์ของงานเทคโนโลยีสารสนเทศ กองบริการกลาง และจัดทำเป็นคู่มือไว้ประจำสถานที่ปฏิบัติงาน

๔) การประมวลและกลั่นกรองความรู้

มีการจัดทำคู่มือการทำงานในเรื่องต่างๆ ดังต่อไปนี้

- คู่มือการบริหารจัดการ IP Address
- คู่มือการ Config Switch
- คู่มือการ Config และบริหารจัดการ VLAN
- รายการตรวจสอบการเชื่อมโยงเครือข่ายภายในวิทยาเขต
- คู่มือการแก้ไขปัญหาเครือข่าย
- คู่มือการแก้ปัญหาโสตทัศนอุปกรณ์-เบื้องต้น
- คู่มือการใช้งานเครื่องเสียง-NPE-TW-250L
- คู่มือการใช้งานเครื่องเสียง-TOA-1121
- คู่มือการเชื่อมต่อเครื่องฉายทอดสัญญาณภาพ(LCD Projector) กับเครื่องฉายภาพ 3 มิติ (visualizer) - คู่มือการใช้งานเครื่องฉายภาพ 3 มิติ visualizer
- คู่มือการขอรับบริการเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการพัฒนาระบบสารสนเทศ
- คู่มือการตรวจสอบการทำงานของระบบสารสนเทศภายในวิทยาเขต
- คู่มือการใช้งานระบบฐานข้อมูล Oracle ของ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร
- 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

งานเทคโนโลยีสารสนเทศได้ปฏิบัติตามขั้นตอนที่ได้จากการจัดการความรู้ตามแผนงานที่เขียนไว้อย่างเป็นระบบและมีความต่อเนื่อง เช่น ในกรณีที่ได้รับแจ้งว่าอาคารบริหารไม่สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้ เดิมผู้รับเรื่องต้องทำการแจ้งไปยังบุคลากรที่รับผิดชอบหลัก แล้วผู้รับผิดชอบหลักถึงไปดำเนินการ หากผู้รับผิดชอบหลักติดภารกิจ หรือไม่สามารถปฏิบัติงานได้ ก็จะไม่มีการแก้ไขปัญหาได้ แต่ปัจจุบันผู้รับเรื่องสามารถทำการตรวจสอบเส้นทางการเชื่อมต่อ และวิเคราะห์จุดที่ต้องดำเนินการแก้ไข และสามารถดำเนินการแก้ไขได้ด้วยตนเอง

C = Check

ในการตรวจสอบผลการดำเนินการของงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อหาปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาอยู่เป็นประจำ เช่น ในกรณีหน่วยกรณีติดตั้งโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ปกติใช้เวลาติดตั้ง 30 นาที/เครื่อง เมื่อผ่านเวทีโสเหล่ทำให้สามารถเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการได้ โดยมี 2 วิธี คือ วิธี Ghost software(ใช้เวลา 10 นาที/เครื่อง) และวิธีการอัพเกรดฮาร์ดแวร์ โดยเปลี่ยน HDD เป็น SSD ซึ่งจะทำให้ประสิทธิภาพในการติดตั้ง Software เร็วขึ้น(5 นาที/เครื่อง)

A = Action

การปรับปรุงแก้ไขในส่วนที่เกิดปัญหา งานเทคโนโลยีสารสนเทศได้มีการประชุมประจำเดือนเพื่อหาแนวทางการแก้ไขปัญหา และหากมีข้อปรับปรุงก็จะดำเนินการวางแผนเพื่อดำเนินการปรับปรุงในรอบถัดไป หรือปรับวิธีการปฏิบัติงานนั้นในทันที

เมื่อได้แผนงาน (P) นำไปปฏิบัติ (D) ระหว่างปฏิบัติดำเนินการตรวจสอบ(C) พบปัญหาทำการแก้ไข หรือปรับปรุง (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 หรือคู่มือแนวทางการแก้ไขปัญหา เพื่อรวบรวมและเผยแพร่

- D : ปฏิบัติงานตามแผนงาน
- C : ปัจจุบันพบว่าบุคลากรสามารถทำงานแทนกันได้ แต่ในเรื่องของเทคนิคในเชิงลึกที่ต้องใช้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ยังไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่แทนได้ถ่ายทอดความรู้ข้ามหน่วยงานได้ เช่น บุคลากรที่รับหน้าที่ซ่อมคอมพิวเตอร์ จะสามารถรับแจ้งเรื่อง กรณีที่ระบบสารสนเทศมีข้อผิดพลาด แต่จะไม่สามารถดำเนินการแก้ไขได้ในทันที

- A : จัดทำคู่มือการขอรับบริการ กรณีที่ต้องใช้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน

ผลลัพธ์ : แหล่งจัดเก็บข้อมูลองค์ความรู้ คู่มือการปฏิบัติงาน หรือคู่มือแนวทางการแก้ไขปัญหาไว้ในที่เดียวกันเพื่อทำการเผยแพร่

๖.๓ การมีส่วนร่วมของบุคลากรในส่วนงานที่เกี่ยวข้อง

ในการจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้รับความร่วมมือจากหน่วยไฟฟ้า งานอาคารสถานที่ฯ กองบริการกลาง 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 และสามารถถ่ายทอดความรู้ดังกล่าวให้กับบุคลากรอื่นได้
- ได้รับความร่วมมือจากบุคลากรในงานเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นอย่างดี

๖.๗ ปัญหาที่พบและวิธีการแก้ไข

เนื่องจากงานระบบเครือข่ายมีงานย่อยๆ ภายในเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะในงานที่ต้องใช้ความชำนาญเฉพาะด้านยังไม่สามารถนำมาดำเนินการจัดการความรู้ได้

วิธีการแก้ไข : ฝึกอบรมเพิ่มเติม

๗. ผลลัพธ์ที่ได้จากการจัดการความรู้

- บุคลากรงานเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถทำงานทดแทนกันได้ หรือสามารถแก้ไขปัญหาเบื้องต้นได้

๘. ผลสัมฤทธิ์ที่ได้จากการดำเนินการจัดการความรู้

- บุคลากรงานเทคโนโลยีสารสนเทศทุกคน สามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาเบื้องต้นในงานด้านต่างๆ

๙. การจัดเก็บความรู้สำหรับการนำมาใช้ใหม่หรือพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น

- ความรู้ที่เก็บไว้บนเว็บไซต์บุคลากรสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก
- เอกสาร/คู่มืออยู่ประจำในพื้นที่ปฏิบัติงานสะดวกในการนำมาใช้

๑๐. สรุปผลและข้อเสนอแนะ

จากการนำรูปแบบของวงจรการบริหารงานคุณภาพและระบบการจัดการความรู้ แบบ SOLE Model มาใช้ในการปฏิบัติงานพบว่างานเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งมีบุคลากรทั้งหมด 14 คน สามารถให้บริการนิสิต และบุคลากรในวิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร ได้อย่างต่อเนื่อง ในกรณีเกิดปัญหาบุคลากรในงานเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาได้

ข้อเสนอแนะ : หากทุกหน่วยงานสามารถจัดการความรู้ให้ “หนึ่งคนรู้หลายงาน หนึ่งงานรู้หลายคน”
ได้จะเป็นประโยชน์ให้กับวิทยาเขตเป็นอย่างยิ่ง

๑๑. บทเรียนที่ได้จากการดำเนินงาน

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

๑๒. การนำไปประยุกต์ใช้สำหรับส่วนงานอื่น

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