

KM

Knowledge Management



แผนจัดการความรู้

สำนักคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2562 - 2565

สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

กรกฎาคม 2562

คำนำ

การจัดการความรู้ (knowledge management -KM) นั้นคือกระบวนการในการรวบรวม สร้าง จัดระเบียบ แลกเปลี่ยน และประยุกต์ความรู้ในองค์กร โดยได้มีการพัฒนาจากการนำเข้าสู่ข้อมูลเพื่อประมวลผลไปสู่สารสนเทศ เพื่อให้เกิดความรู้และปัญญา

เนื่องจากในสำนักคอมพิวเตอร์นั้นเป็นองค์กรที่ต้องใช้เทคโนโลยีเพื่อใช้ในการสร้างสรรค์ การให้บริการให้กับผู้ใช้ภายในมหาวิทยาลัยนั้น ความรู้ต่างๆภายในสำนักคอมพิวเตอร์ได้มีการกระจายแตกต่างกันมาก แม้ชื่อตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ที่เหมือนกัน ยังมีภาระงานหรือการทำงานที่แตกต่างกันอย่างสิ้นเชิง ดังนั้นรูปแบบการจัดการความรู้ หรือประเภทของความรู้ นั้น ก็ย่อมแตกต่างกันออกไป ประกอบกับเทคโนโลยีในปัจจุบันนั้นมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้ถ้าไม่มีรูปแบบการจัดเก็บ ค้นหา หรือแบ่งปันที่ดีภายในองค์กร ก็จะทำให้เกิดความแตกต่างกันและไม่สามารถที่จะเชื่อมโยงงานต่างๆให้เป็นหนึ่งเดียวได้

ดังนั้น สำนักคอมพิวเตอร์ จึงได้ตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการความรู้ จึงได้มีการกำหนดแนวทางและแผนการดำเนินงานให้บุคลากรภายในสำนักคอมพิวเตอร์ได้มีความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับการจัดการความรู้ และจัดให้มีกิจกรรมที่บุคลากรภายในสำนักคอมพิวเตอร์ได้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการความรู้ โดยได้มีการกำหนดไว้ในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาระบบบริหารงานสำนักคอมพิวเตอร์ให้มีประสิทธิภาพ โดยมีการจัดให้มีการจัดทำแผนการดำเนินการจัดการความรู้ พ.ศ. 2562-2565 โดยสำนักคอมพิวเตอร์ได้มีการจัดกิจกรรม เพื่อทำการระดมความเห็นให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน ของการบริหารจัดการความรู้ อีกทั้งยังได้จัดทำ focus group เพื่อให้ทุกคนได้เป็นส่วนหนึ่งที่จะขับเคลื่อนการบริหารจัดการความรู้ เพื่อที่จะเป็นประโยชน์กับบุคลากรและองค์กรให้มีการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กรให้การเรียนรู้

สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สารบัญ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป.....	1
ความเป็นมา.....	1
ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ และพันธกิจ.....	2
ยุทธศาสตร์สำนักคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2562-2565.....	3
ค่านิยมและสมรรถนะหลักของส่วนงาน.....	4
โครงสร้างการแบ่งส่วนงานและการบริหารงาน.....	5
ข้อมูลการฝึกอบรมของบุคลากร.....	7
งบประมาณ.....	Error! Bookmark not defined.
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT Analysis) ด้านการจัดการความรู้.....	8
การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT Analysis) ด้านการจัดการความรู้.....	8
กรอบนโยบายการจัดการความรู้.....	11
ส่วนที่ 3 แผนการจัดการความรู้สำนักคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2562-2565.....	12
วิสัยทัศน์การจัดการความรู้.....	12
พันธกิจการพัฒนาบุคลากร.....	13
ประเด็นยุทธศาสตร์การจัดการความรู้.....	13
ส่วนที่ 4 การนำแผนการจัดการความรู้ไปสู่การปฏิบัติ.....	19
การขับเคลื่อนแผนการจัดการความรู้.....	20
การติดตามและประเมินผล.....	20
ส่วนที่ 5 แนวทางในการพัฒนาการจัดการความรู้ในอนาคต.....	21
ภาคผนวก 1 คำนิยามที่เกี่ยวข้อง.....	23
ภาคผนวก 2 คณะทำงานจัดทำแผนการจัดการความรู้สำนักคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2562-2565.....	24

ตาราง

ตารางที่ 1	การวิเคราะห์ SWOT ด้านการจัดการความรู้ สำนักคอมพิวเตอร์.....	8
ตารางที่ 12	ผลการวิเคราะห์แผนพัฒนาบุคลากร สำนักคอมพิวเตอร์ TOWS Matrix.....	10
ตารางที่ 2	ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการจัดการความรู้.....	14
ตารางที่ 3	ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาปรับปรุงระบบและกลไกในการจัดการความรู้.....	15
ตารางที่ 4	ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาระบบการจัดการความรู้ให้มีประสิทธิภาพ	17

แผนภูมิ

ภาพที่ 1	ภาพแสดงโครงสร้างการแบ่งส่วนงานภายในของสำนักคอมพิวเตอร์.....	5
ภาพที่ 2	ภาพแสดงโครงสร้างการบริหารงานของสำนักคอมพิวเตอร์.....	6

ส่วนที่ 1

ข้อมูลทั่วไป

ความเป็นมา

สำนักคอมพิวเตอร์ เป็นหน่วยงานหนึ่งในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้เริ่มดำเนินงานอย่างเป็นทางการ ตั้งแต่ ปี 2525 ในรูปแบบของโครงการจัดตั้งสำนักบริการคอมพิวเตอร์ ต่อมาได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นส่วนราชการที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ ตามประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่องการแบ่งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2536 วันที่ 29 ธันวาคม 2536 และให้มีสำนักงานเลขานุการในสำนักคอมพิวเตอร์ ในการบริหารงานของสำนักคอมพิวเตอร์นั้น มีผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์ ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลในการบริหารงานภายในสำนักคอมพิวเตอร์นั้น เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับภารกิจหลัก สำนักคอมพิวเตอร์ได้จัดแบ่งส่วนราชการภายนอกเป็น 6 ฝ่าย ได้แก่ สำนักงานผู้อำนวยการ ฝ่ายระบบสารสนเทศ ฝ่ายระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย และฝ่ายปฏิบัติการและบริการ โดยดำเนินการขออนุมัติและผ่านความเห็นชอบจากที่ประชุมสภามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เมื่อวันที่ 5 ตุลาคม 2544

ต่อมาในปี พ.ศ. 2559 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้เปลี่ยนเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ เพื่อบริหารงานภายใต้การเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ สำนักคอมพิวเตอร์จึงได้ปรับโครงสร้างของหน่วยงานภายในสำนักคอมพิวเตอร์ โดยแบ่งออกเป็น 6 ฝ่าย ดังนี้

1. สำนักงานผู้อำนวยการ
2. ฝ่ายระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย
3. ฝ่ายระบบสารสนเทศ
4. ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา
5. ฝ่ายปฏิบัติการและบริการ
6. ฝ่ายบริการคอมพิวเตอร์ องค์กรฯ

โดยผ่านความเห็นชอบจากสภามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในการประชุมครั้งที่ 13/2559 เมื่อวันที่ 26 ตุลาคม 2559 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2559 เป็นต้นไป

ปัจจุบันนี้ สำนักคอมพิวเตอร์มีพัฒนาการอย่างต่อเนื่องโดยเป็นส่วนงานสนับสนุนวิชาการ เพื่อผลักดันและดำเนินงานตามนโยบายด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของมหาวิทยาลัย เพื่อให้นิสิต คณาจารย์ บุคลากร และส่วนงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัยสามารถก้าวทันเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และการพัฒนาเข้าสู่ยุคสังคมการเรียนรู้แบบดิจิทัล และ Thailand 4.0 นำไปสู่การเป็น Digital University ต่อไป

อาคารสถานที่ตั้ง

สำนักคอมพิวเตอร์ มศว ประสานมิตร

อาคารนวัตกรรม ศาสตราจารย์ ดร.สาโรช บัวศรี ชั้น 11 ถึง ชั้น 14

114 ถนนสุขุมวิท ซอยสุขุมวิท 23 เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร 10110

โทรศัพท์ 0 2649 5706 หรือ 0 2649 5000 ต่อ 15069, 15048 โทรสาร 0 2259 2217

สำนักคอมพิวเตอร์ มศว องครักษ์

อาคารเรียนรวม ชั้น 3 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องครักษ์

63 หมู่ที่ 7 ถนนรังสิต-นครนายก อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก 26120

โทรศัพท์ 0 2649 5196 หรือ 0 2649 5000 ต่อ 21124 - 21126

อีเมล : swucc@g.swu.ac.th

เว็บไซต์ : <http://cc.swu.ac.th>

ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ และพันธกิจ

ปรัชญา

พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสร้างสรรค์สังคมแห่งการเรียนรู้

ปณิธาน

มุ่งพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสร้างสรรค์สังคมแห่งการเรียนรู้ด้วยปัญญาและคุณธรรม

วิสัยทัศน์

สำนักคอมพิวเตอร์เป็นศูนย์กลางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่มีมาตรฐานสากล เพื่อสนับสนุนภารกิจของมหาวิทยาลัยอย่างมีประสิทธิภาพ

พันธกิจ

1. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของมหาวิทยาลัย
2. พัฒนาระบบสารสนเทศสนับสนุนการบริหารของมหาวิทยาลัย
3. พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนและการค้นคว้าวิจัย
4. บริการวิชาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อพัฒนานิสิตและบุคลากร

ยุทธศาสตร์สำนักคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2562-2565

สำนักคอมพิวเตอร์ได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์สำนักคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2562-2565 เพื่อให้การดำเนินงานของสำนักคอมพิวเตอร์สอดคล้องกับแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พ.ศ. 2560-2563 และแผนยุทธศาสตร์ 15 ปี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งประกอบด้วย 5 ยุทธศาสตร์ ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1

การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อพัฒนาภารกิจของมหาวิทยาลัย

ยุทธศาสตร์ที่ 2

พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อบริหารมหาวิทยาลัยด้านการบริหารจัดการ

ยุทธศาสตร์ที่ 3

พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน และการค้นคว้าวิจัย

ยุทธศาสตร์ที่ 4

การบริการวิชาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อพัฒนานิสิตและบุคลากร

ยุทธศาสตร์ที่ 5

พัฒนาระบบบริหารงานสำนักคอมพิวเตอร์ให้มีประสิทธิภาพ

ยุทธศาสตร์การพัฒนากุศลกร สำนักคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2562-2565

สำนักคอมพิวเตอร์ได้มีการจัดทำแผนการพัฒนากุศลกร ขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์สำนักคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2562-2565 ซึ่งประกอบด้วย 3 ยุทธศาสตร์ ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1

บุคลากรมีศักยภาพ สมรรถนะ และมีความสำนึกรับผิดชอบต่อส่วนรวม

ยุทธศาสตร์ที่ 2

พัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีของบุคลากร

ยุทธศาสตร์ที่ 3

การเพิ่มประสิทธิภาพระบบบริหารจัดการพัฒนากุศลกร

ค่านิยมและสมรรถนะหลักของส่วนงาน

ค่านิยมของส่วนงาน

ค่านิยมของสำนักคอมพิวเตอร์ คือ STRIVE

We will strive towards Innovations and Excellence in IT Services

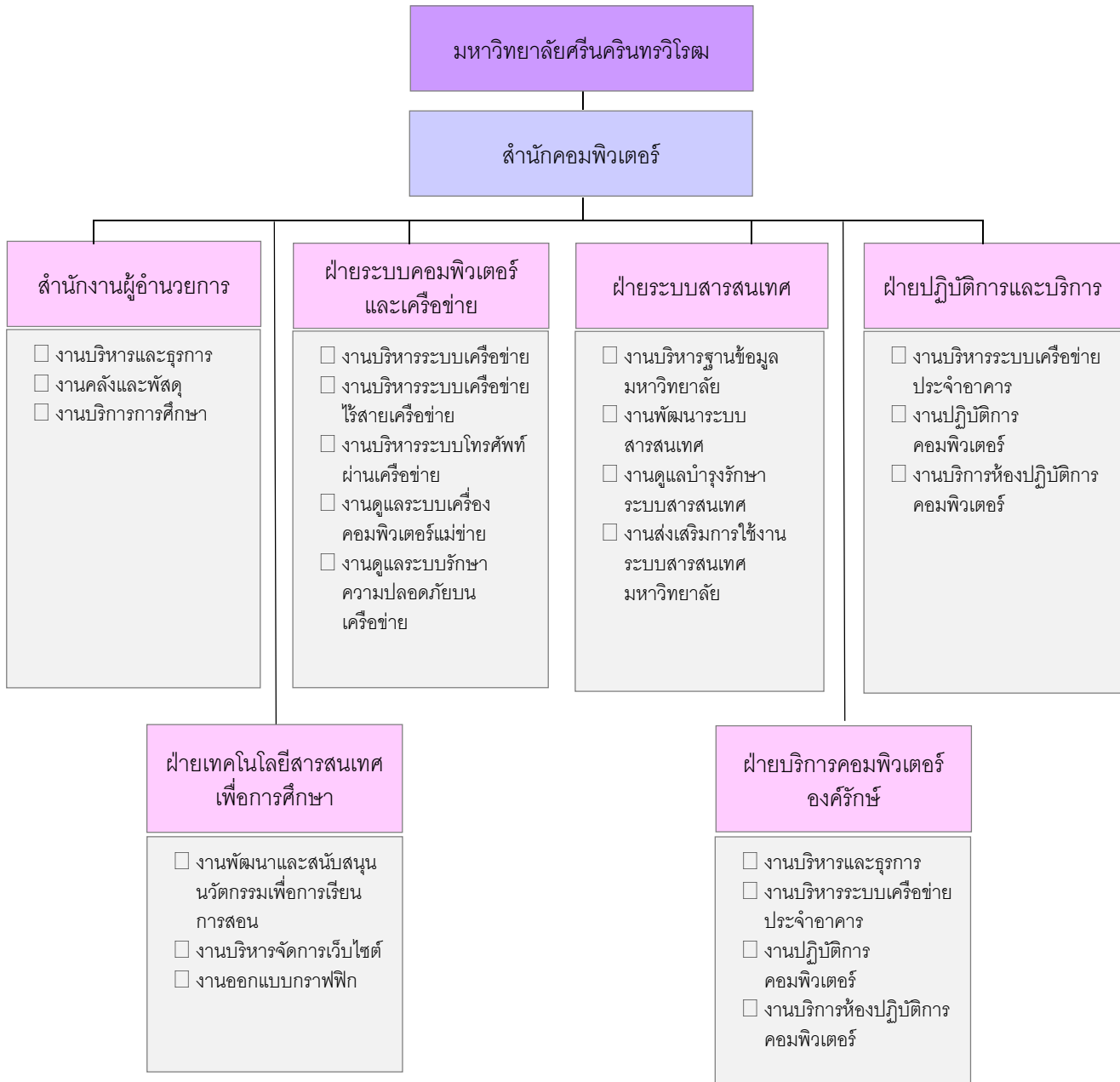
สำนักคอมพิวเตอร์เป็นส่วนงานสนับสนุนที่สร้างสรรค์งานบริการไอทีขั้นเลิศให้กับมหาวิทยาลัยและสังคม

S	Service mind	มุ่งสร้างสรรค์การบริการที่ดี
T	Teamwork	มุ่งการทำงานเป็นทีม
R	Responsibility	มุ่งสร้างความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
I	Innovation	มุ่งสร้างสรรค์นวัตกรรม
V	Value	มุ่งสร้างคุณค่าแก่องค์กรและสังคม
E	Ethics & Engagement	มุ่งสร้างจริยธรรมและรักองค์กร

สมรรถนะหลักของส่วนงาน

สำนักคอมพิวเตอร์มีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญและมีความรู้ความสามารถ มีการติดตามเทคโนโลยีใหม่อยู่เสมอ สามารถปรับตัวให้เท่าทันกับเทคโนโลยี และนำมาประยุกต์ใช้งานได้

โครงสร้างการแบ่งส่วนงานและการบริหารงาน



ภาพที่ 1 ภาพแสดงโครงสร้างการแบ่งส่วนงานภายในของสำนักคอมพิวเตอร์

(ตามมติสภามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในการประชุมครั้งที่ 13/2559 เมื่อวันที่ 26 ตุลาคม 2559) ประกาศ ณ วันที่ 15 พฤศจิกายน 2559 และมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2559 เป็นต้นไป



ภาพที่ 2 ภาพแสดงโครงสร้างการบริหารงานของสำนักคอมพิวเตอร์

ข้อมูลการฝึกอบรมของบุคลากร

ตามที่แผนการบริหารจัดการความรู้ได้มีการกำหนดกรอบนโยบายในการพัฒนาบุคลากรไว้โดยมีรายละเอียดว่าบุคลากรต้องทุกคนต้องได้รับการพัฒนาศักยภาพและสมรรถนะตามสายงาน อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ซึ่งในปี 2562 ได้มีรายละเอียดการพัฒนาบุคลากรดังนี้

ตารางที่ 1 การพัฒนาบุคลากร ประจำปีงบประมาณ 2562 (ข้อมูล ณ 31 สิงหาคม 2562)

ปี พ.ศ.	ประจำเดือน	ด้านทักษะทางวิชาชีพ		รวมการพัฒนาทุกด้าน	
		จำนวน (ครั้ง)	จำนวน (คน)	จำนวน (ครั้ง)	จำนวน (คน)
2561	ตุลาคม	3	4	4	45
	พฤศจิกายน	2	2	3	17
	ธันวาคม	-	-	1	1
2562	มกราคม	2	8	2	8
	กุมภาพันธ์	3	3	5	13
	มีนาคม	14	14	16	23
	เมษายน	13	11	15	13
	พฤษภาคม	12	14	14	20
	มิถุนายน	9	11	11	13
	กรกฎาคม	5	9	5	10
	สิงหาคม	3	6	3	6

ส่วนที่ 2

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT Analysis)

ด้านการจัดการความรู้

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT Analysis) ด้านการจัดการความรู้

การวิเคราะห์ด้านการบริหารจัดการความรู้ของสำนักคอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็นการพิจารณาสภาพแวดล้อมภายในโดยได้มีการวิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน และสภาพแวดล้อมภายนอกของส่วนงาน ทั้งด้านโอกาส และอุปสรรคในการดำเนินงาน โดยสำนักคอมพิวเตอร์ได้มีการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการนำผลการดำเนินการจัดการความรู้ ประจำปี พ.ศ. 2559-2561 มาประกอบการพิจารณา ร่วมกับแนวโน้มการดำเนินงานของสำนักคอมพิวเตอร์ภายใน 4 ปีข้างหน้า ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการความรู้

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์ SWOT ด้านการจัดการความรู้ สำนักคอมพิวเตอร์

	S จุดแข็ง/ข้อได้เปรียบ (Strengths)	W จุดอ่อน/ปัญหา (Weaknesses)
ปัจจัยภายใน	<ol style="list-style-type: none"> 1. ส่วนงานมีการแต่งตั้งคณะกรรมการด้านการจัดการความรู้ของสำนักคอมพิวเตอร์ 2. ส่วนงานมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการจัดการความรู้ และการวิจัยเพื่อให้องค์กรมีการพัฒนานวัตกรรมหรือบริการใหม่ๆ 3. ส่วนงานมีสถานที่และสภาพแวดล้อมที่ดีในการปฏิบัติงาน 4. ส่วนงานมีแผนพัฒนาบุคลากร เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรได้ไปศึกษาหาความรู้ 5. บุคลากรมีความรู้ความสามารถตามสายวิชาชีพ 6. บุคลากรมีความรู้เท่าทันด้านเทคโนโลยี 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ขาดการถ่ายทอดองค์ความรู้ให้กับบุคลากรภายในองค์กร 2. ขาดการส่งเสริมการจัดการความรู้อย่างต่อเนื่อง 3. การสร้างแรงจูงใจในการจัดการความรู้มีน้อย 4. ไม่มีแนวทาง ขั้นตอน และกระบวนการในการปฏิบัติที่ชัดเจน 5. ขาดการส่งเสริมสภาพแวดล้อมและช่องทางในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการจัดการความรู้ 6. มีความล่าช้าในการปรับตัวนำองค์ความรู้ใหม่มาประยุกต์ใช้งานจริงในกระบวนการทำงาน 7. ส่วนงานไม่มีการผลักดันการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้อย่างจริงจัง 8. ภาระงานมีปริมาณมาก ไม่สามารถจัดการความรู้ 9. ขาดเครือข่ายบุคลากรด้านเทคโนโลยี

	O โอกาส (Opportunities)	T ภัยคุกคามและอุปสรรค (Threats)
ปัจจัยภายนอก	<ol style="list-style-type: none"> 1. มหาวิทยาลัยอยู่ระหว่างการผลักดันให้บุคลากรมีความก้าวหน้าตามสายงาน 2. มหาวิทยาลัยกำหนดให้การจัดทำความรู้เป็นยุทธศาสตร์หนึ่งของมหาวิทยาลัย 3. มีช่องทาง/เครื่องมือให้บุคลากรเลือกเผยแพร่ความรู้ที่หลากหลาย 4. การเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีที่สามารถทำให้ง่ายต่อการเข้าถึง สืบค้น ข้อมูลสารสนเทศที่หลากหลาย 5. มีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกของมหาวิทยาลัย 6. บุคลากรมีโอกาสได้เข้าร่วมประชุมสัมมนากับองค์กรภายนอกเพื่อพัฒนาองค์ความรู้ด้านวิชาชีพ 7. บุคลากรได้รับเชิญเป็นวิทยากรเพื่อถ่ายทอดความรู้จากหน่วยงานภายนอกองค์กร 	<ol style="list-style-type: none"> 1. การเปลี่ยนแปลงทางด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอย่างรวดเร็ว ทำให้ความรู้ที่มีอยู่เดิมไม่สามารถนำมาใช้ได้

จากตารางที่ 4 การกำหนด จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT Analysis) ด้านการจัดการความรู้ของสำนักคอมพิวเตอร์ หลังจากการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคแล้ว จึงได้นำข้อมูลทั้งหมด มาวิเคราะห์ในรูปแบบความสัมพันธ์แบบเมตริกซ์ โดยใช้ตารางที่เรียกว่า TOWS Matrix ซึ่งเป็นตารางการวิเคราะห์ที่นำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค มาวิเคราะห์เพื่อกำหนดเป็นกลยุทธ์/แผนและนำไปสู่แผนในการพัฒนาบุคลากรสำนักคอมพิวเตอร์ต่อไป

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์แผนพัฒนาบุคลากร สำนักคอมพิวเตอร์ TOWS Matrix

<p>ปัจจัยภายใน</p> <p>ปัจจัยภายนอก</p>	S จุดแข็งข้อได้เปรียบ (Strengths)	W จุดอ่อนปัญหา (Weakness)
	<ol style="list-style-type: none"> 1. ส่วนงานมีการแต่งตั้งคณะกรรมการด้านการจัดการความรู้ของสำนักคอมพิวเตอร์ 2. ส่วนงานมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการจัดการความรู้ และการวิจัย เพื่อให้องค์กรมีการพัฒนานวัตกรรมหรือบริการใหม่ๆ 3. ส่วนงานมีสถานที่และสภาพแวดล้อมที่ดีในการปฏิบัติงาน 4. ส่วนงานมีแผนพัฒนาบุคลากร เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรได้ไปศึกษาหาความรู้ 5. บุคลากรมีความรู้ความสามารถตามสายวิชาชีพ 6. บุคลากรมีความรู้เท่าทันด้านเทคโนโลยี 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ขาดการถ่ายทอดองค์ความรู้ให้กับบุคลากรภายในองค์กร 2. ขาดการส่งเสริมการจัดการความรู้อย่างต่อเนื่อง 3. การสร้างแรงจูงใจในการจัดการความรู้มีน้อย 4. ไม่มีแนวทาง ขั้นตอน และกระบวนการในการปฏิบัติที่ชัดเจน 5. ขาดการส่งเสริมสภาพแวดล้อมและช่องทางในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการจัดการความรู้ 6. มีความล่าช้าในการปรับตัวนำองค์ความรู้ใหม่มาประยุกต์ใช้งานจริงในกระบวนการทำงาน 7. ส่วนงานไม่มีการผลักดันการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้อย่างจริงจัง 8. ภาระงานมีปริมาณมาก ไม่สามารถจัดการความรู้ 9. ขาดเครือข่ายบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ภายในองค์กร
O โอกาส (Opportunities)	SO กลยุทธ์เชิงรุก	WO กลยุทธ์เชิงแก้ไข
<ol style="list-style-type: none"> 1. มหาวิทยาลัยอยู่ระหว่างการผลักดันให้บุคลากรมีความก้าวหน้าตามสายงาน 2. มหาวิทยาลัยกำหนดให้การจัดทำความรู้เป็นยุทธศาสตร์หนึ่งของมหาวิทยาลัย 3. มีช่องทาง/เครื่องมือให้บุคลากรเลือกเผยแพร่ความรู้ที่หลากหลาย 4. การเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีที่สามารถทำให้ง่ายต่อการเข้าถึง สืบค้นข้อมูลสารสนเทศที่หลากหลาย 5. มีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกของมหาวิทยาลัย 6. บุคลากรมีโอกาสได้เข้าร่วมประชุมสัมมนาที่องค์กรภายนอกเพื่อพัฒนาองค์ความรู้ด้านวิชาชีพ 7. บุคลากรได้รับเชิญเป็นวิทยากรเพื่อถ่ายทอดความรู้จากส่วนงานภายนอกองค์กร 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ส่งเสริมการนำความรู้มาพัฒนา งานทางด้านวิชาชีพ (S- 4 5 6, O-1 6 7) 2. พัฒนาผู้รู้ในองค์กรให้มีความรู้ความเข้าใจด้านการจัดการความรู้ (S-1 2 3, O-2) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ส่งเสริมการนำความรู้มาพัฒนางานทางด้านวิชาชีพ (W-6, O- 4) 2. ส่งเสริมและพัฒนาระบบและกลไกในการจัดการความรู้ (W- 1 2 4 7, O-1) 3. ส่งเสริมให้เกิดชุมชนนักปฏิบัติ (W- 1 5 9, O-3 5 6 7) 4. ส่งเสริมการสร้างความรู้ความเข้าใจด้านการจัดการความรู้ในองค์กร (W- 1 2, O-2)
T ภัยคุกคาม/อุปสรรค (Threats)	ST กลยุทธ์เชิงป้องกัน	WT กลยุทธ์เชิงรับ
<ol style="list-style-type: none"> 1. การเปลี่ยนแปลงทางด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอย่างรวดเร็ว ทำให้ความรู้ที่มีอยู่เดิมไม่สามารถนำมาใช้ได้ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. การกำหนดทิศทางขององค์ความรู้หลักขององค์กรให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของส่วนงาน (S-5 6, T-1) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. กำหนดแนวทางการสร้างแรงจูงใจในการจัดการความรู้ (W-3, T-1)

กรอบนโยบายการจัดการความรู้

สำนักคอมพิวเตอร์ เป็นหน่วยงานงานหลักที่รับผิดชอบด้านโครงสร้างพื้นฐานระบบคอมพิวเตอร์ และเครือข่าย ระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย และบริการซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ภายในมหาวิทยาลัยและบริการห้อง Lab เพื่อใช้ในการเรียนการสอนและการค้นคว้าข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยสำนักคอมพิวเตอร์ ได้มีวัตถุประสงค์จะดำเนินการจัดการความรู้ต่างๆภายในองค์กรที่มีอยู่กระจายอยู่ภายในแต่ละบุคคลให้มา เป็นความรู้ที่สามารถเผยแพร่ได้อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ประกอบกับมหาวิทยาลัยได้มีการนำเกณฑ์ประเมินคุณภาพ Edpex มาดำเนินการกำกับและควบคุมให้มีการทำงานที่เป็นระบบและเป็นมาตรฐานสากล

ดังนั้นสำนักคอมพิวเตอร์ จึงได้จัดทำแนวปฏิบัติในการจัดการความรู้ โดยประกอบไปด้วยขั้นตอน 9 ขั้นตอน ดังนี้

1. ทำการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT Analysis) ด้านการจัดการความรู้
2. จัดทำ Focus group เพื่อให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการจัดการความรู้
3. กำหนดทิศทางและเป้าหมายการบริหารจัดการความรู้เพื่อมุ่งสู่วิสัยทัศน์ของการจัดการความรู้
4. กำหนดและจัดลำดับความสำคัญของหัวข้อความรู้ที่ทำให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด
5. ประเมินสถานะความรู้และรูปแบบการบริหารจัดการความรู้ที่มี
6. ออกแบบรูปแบบและคัดเลือกเครื่องมือบริหารจัดการความรู้ที่เหมาะสม
7. กำหนดกรอบการดำเนินการ แผนงาน และทีมงาน
8. ดำเนินการบริหารจัดการความรู้
9. ประเมินผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

ส่วนที่ 3

แผนการจัดการความรู้สำนักคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2562-2565

การจัดการความรู้สำนักคอมพิวเตอร์ มุ่งให้องค์กรนั้นเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ภายในองค์กร ทำให้เกิดวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยเริ่มจากให้มีการจัดการความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคคล ให้ออกมาอยู่ในรูปแบบที่เป็นลายลักษณ์อักษร สามารถนำไปใช้และเมื่อมีการใช้งานสามารถนำมาปรับปรุงและพัฒนาให้เกิดแนวปฏิบัติที่ดี เพื่อให้องค์กรมีประสิทธิภาพในการทำงานที่ดียิ่งขึ้น บุคลากรมีความรู้ความสามารถเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้การบริการของสำนักคอมพิวเตอร์ เป็นที่พอใจของผู้ใช้บริการ

เพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจด้านการจัดการองค์ความรู้ เพื่อมาใช้ในการพัฒนา งาน โดยมีการกำหนดระดับขั้นการจัดการความรู้ แบ่งออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

1. ระดับบุคคล (Personal KM) หมายถึง บุคลากรภายในองค์กรมีความตระหนักรู้ด้านการจัดการความรู้ และสามารถจัดการความรู้ที่มีอยู่ในตนเองได้ โดยมีการจัดทำคู่มือหรือขั้นตอนการปฏิบัติงานตามสายงานอย่างครบถ้วน
2. ระดับฝ่าย (Department, Project, Team KM) หมายถึง บุคลากรภายในฝ่ายมีการจัดการองค์ความรู้และสามารถให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในฝ่ายปฏิบัติร่วมกันได้
3. ระดับองค์กร (Organization-wide KM) หมายถึง บุคลากรภายในองค์กรสามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้ามสายงานและนำมาประยุกต์ได้
4. ระดับองค์กรภายนอก (Inter-Organization KM) หมายถึง องค์กรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับองค์กรภายนอก

ดังนั้น เพื่อให้การจัดทำแผนการจัดการความรู้สำนักคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2562-2565 บรรลุตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สำนักคอมพิวเตอร์จึงได้กำหนดวิสัยทัศน์และประเด็นยุทธศาสตร์ ไว้ดังนี้

วิสัยทัศน์การจัดการความรู้

องค์กรที่มีการจัดการความรู้อย่างมีระบบเพื่อให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

พันธกิจการพัฒนาการจัดการความรู้

สร้างและจัดการองค์ความรู้ เพื่อใช้ในการแบ่งปันให้แก่บุคลากรอย่างเป็นระบบ เพื่อสนับสนุนพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัย

ประเด็นยุทธศาสตร์การจัดการความรู้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการจัดการความรู้

เป้าประสงค์ที่ 1 บุคลากรมีศักยภาพการจัดการองค์ความรู้

กลยุทธ์

- ส่งเสริมการนำความรู้มาพัฒนางานทางด้านวิชาชีพ
- ส่งเสริมการสร้างความรู้ความเข้าใจด้านการจัดการความรู้ในองค์กร
- พัฒนาผู้รู้ในองค์กรให้มีความรู้ความเข้าใจด้านการจัดการความรู้

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาปรับปรุงระบบและกลไกในการจัดการความรู้

เป้าประสงค์ที่ 1 มีระบบและกลไกในการจัดการความรู้

กลยุทธ์

- ส่งเสริมและพัฒนาระบบและกลไกในการจัดการความรู้
- กำหนดแนวทางการสร้างแรงจูงใจในการจัดการความรู้

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาระบบการจัดการความรู้ให้มีประสิทธิภาพ

เป้าประสงค์ที่ 1 เพื่อพัฒนาการจัดการความรู้ให้มีประสิทธิภาพ

กลยุทธ์

- ส่งเสริมและพัฒนาระบบการจัดการความรู้ให้มีประสิทธิภาพ

เป้าประสงค์ที่ 2 มีแผนภาพเทคโนโลยีในการกำหนดหลักองค์ความรู้หลัก

กลยุทธ์

- กำหนดทิศทางขององค์ความรู้หลักขององค์กรให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของส่วนงาน

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการจัดการความรู้

เพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรภายในองค์กรให้มีความตระหนักด้านการจัดการความรู้ และสามารถจัดการความรู้ที่มีอยู่ในตนเองได้ รวมถึงการสร้างบุคลากรต้นแบบด้านการจัดการความรู้ เพื่อถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการจัดการความรู้แก่บุคลากรอย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 4 ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการจัดการความรู้

เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	เป้าหมายตัวชี้วัดหลัก				กลยุทธ์	แผนงาน/โครงการ/ กิจกรรม	การดำเนินงาน				ผู้รับผิดชอบ
			62	63	64	65			62	63	64	65	
บุคลากรมี ศักยภาพการ จัดการองค์ ความรู้	ร้อยละของ บุคลากรที่มี ศักยภาพการ จัดการองค์ความรู้ ระดับบุคคล (Personal KM)	90	-	70	80	90	ส่งเสริมการนำความรู้ มาพัฒนางาน ทางด้านวิชาชีพ	- กำหนดกรอบการ จัดทำคู่มือปฏิบัติงาน ตามภาระงาน	✓	-	-	-	งานบุคคล, หัวหน้าฝ่าย
								- โครงการส่งเสริมการ จัดทำคู่มือการ ปฏิบัติงานรายบุคคล	-	✓	✓	✓	คณะกรรมการ จัดการความรู้
	ร้อยละความเข้าใจ ของบุคลากรที่เข้า รับการอบรม	90	-	70	80	90	ส่งเสริมการสร้าง ความรู้ความเข้าใจ ด้านการจัดการ ความรู้ในองค์กร	- โครงการเสริมสร้าง ความรู้ความเข้าใจด้าน การจัดการความรู้ใน องค์กร	-	✓	✓	✓	คณะกรรมการ จัดการความรู้
	จำนวนของผู้รู้ใน องค์กรให้มีความรู้ ความเข้าใจด้าน การจัดการความรู้	3	-	-	-	3	พัฒนาผู้รู้ในองค์กรให้ มีความรู้ความเข้าใจ ด้านการจัดการ ความรู้	- โครงการอบรมสร้าง บุคลากรต้นแบบด้าน การจัดการความรู้	-	✓	✓	✓	งานบุคคล (3 คน ได้แก่ - งานบุคคล - ประธานมิตร - ออครักษ์)

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาปรับปรุงระบบและกลไกในการจัดการความรู้

เพื่อให้การจัดการความรู้มีระบบและกลไกในการบริหารจัดการ โดยมีการวางแผนในการจัดเก็บความรู้ ให้เป็นระบบและมีการดำเนินการติดตามผล การดำเนินการจัดการความรู้ โดยมีการกำหนดตัวชี้วัดด้านการจัดการความรู้ให้เป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 5 ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาปรับปรุงระบบและกลไกในการจัดการความรู้

เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	เป้าหมายตัวชี้วัดหลัก				กลยุทธ์	แผนงาน/โครงการ/ กิจกรรม	การดำเนินงาน				ผู้รับผิดชอบ
			62	63	64	65			62	63	64	65	
มีระบบและกลไกในการจัดการความรู้	มีระบบจัดเก็บและสืบค้นองค์ความรู้	1	1	-	-	-	ส่งเสริมและพัฒนาระบบและกลไกในการจัดการความรู้	- ศึกษาและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บและสืบค้นองค์ความรู้	✓				คณะกรรมการจัดการความรู้
	จำนวนในการติดตามและประเมินผลการจัดการความรู้ต่อปี	2		2	2	2		- การติดตามและประเมินผลการจัดการความรู้	-	✓	✓	✓	
	มีการกำหนดตัวชี้วัดด้านการจัดการความรู้ให้เป็นส่วนหนึ่งของตัวชี้วัดในการประเมินผลการปฏิบัติงาน	มี	มี	มี	มี	มี	-กำหนดแนวทางการสร้างแรงจูงใจในการจัดการความรู้	- กิจกรรมการกำหนดหลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานรายบุคคล	✓	✓	✓	✓	คณะกรรมการจัดการความรู้

เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	เป้าหมายตัวชี้วัดหลัก				กลยุทธ์	แผนงาน/โครงการ/ กิจกรรม	การดำเนินงาน				ผู้รับผิดชอบ
			62	63	64	65			62	63	64	65	
								- กิจกรรมเสริมสร้าง แรงจูงใจด้านการ จัดการความรู้ (สะสม แต้ม)		✓	✓	✓	คณะกรรมการ จัดการความรู้

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาระบบการจัดการความรู้ให้มีประสิทธิภาพ

การพัฒนาระบบการจัดการความรู้ให้มีประสิทธิภาพนั้นเป็นส่วนสำคัญที่จะเป็นส่วนที่ผลักดันให้องค์กรก้าวสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยเริ่มจากบุคลากรมีการจัดเก็บองค์ความรู้ของตนเองผ่านเครื่องมือการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ มีการจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Work Manual) จากนั้นนำขั้นตอนปฏิบัติงานที่ทำงานร่วมกันและมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน จนเกิดเป็นองค์ความรู้ใหม่ เพื่อให้ลดขั้นตอนการทำงาน (Lean) หรือเกิดเป็นแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) ในการทำงานจนกระทั่งเกิดนวัตกรรมใหม่เกิดขึ้นภายในองค์กร

ตารางที่ 8 ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาระบบการจัดการความรู้ให้มีประสิทธิภาพ

เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	เป้าหมายตัวชี้วัดหลัก				กลยุทธ์	แผนงาน/โครงการ/ กิจกรรม	การดำเนินงาน				ผู้รับผิดชอบ
			62	63	64	65			62	63	64	65	
เพื่อพัฒนาการจัดการความรู้ให้มีประสิทธิภาพ	จำนวนการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และการให้บริการ (Lean)	18	-	6	6	6	ส่งเสริมและพัฒนาระบบการจัดการความรู้ให้มีประสิทธิภาพ	- ทบทวนขั้นตอนการปฏิบัติงานและการให้บริการ	-	✓	✓	✓	หัวหน้าฝ่าย
	จำนวนแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) ที่มีการปรับใช้ภายในองค์กร	6	-	2	2	2		- กิจกรรมสร้างแนวปฏิบัติที่ดีโดยใช้การถอดบทเรียน AAR	-	✓	✓	✓	

เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	เป้าหมายตัวชี้วัดหลัก				กลยุทธ์	แผนงาน/โครงการ/ กิจกรรม	การดำเนินงาน				ผู้รับผิดชอบ
			62	63	64	65			62	63	64	65	
มีแผนภาพเทคโนโลยีในการกำหนดองค์ความรู้หลัก	แผนภาพเทคโนโลยีหลักที่ใช้ในการกำหนดองค์ความรู้ขององค์กร	1	-	1	-	-	กำหนดทิศทางขององค์ความรู้หลักขององค์กรให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของส่วนงาน	- กำหนดและจำแนกองค์ความรู้หลักที่ใช้ในการดำเนินงานตามภารกิจของส่วนงาน	-	✓	-	-	หัวหน้าฝ่าย
	ร้อยละการดำเนินงานตามแผนภาพเทคโนโลยีหลัก	50	-	30	40	50		- ประเมินผลการดำเนินงานตามแผนภาพเทคโนโลยีหลัก	-	✓	✓	✓	คณะกรรมการจัดการความรู้และ หัวหน้าฝ่าย

ส่วนที่ 4

การนำแผนการจัดการความรู้ไปสู่การปฏิบัติ

การนำแผนการจัดการความรู้ที่ได้นั้นไปสู่การปฏิบัติจะต้องได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีไม่ว่าจะเป็นในส่วนของผู้บริหารที่ให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้และในส่วนของบุคลากรภายในหน่วยงานที่จะต้องเห็นถึงความสำคัญในการจัดการความรู้ว่าสิ่งที่มีผลการดำเนินการจัดเก็บความรู้ที่มีอยู่ในตัวคนที่เป็น Tacit Knowledge แปลงออกมาให้อยู่ในรูปของ Explicit Knowledge โดยขั้นตอนการนำแผนการจัดการความรู้ไปสู่การปฏิบัตินั้นก็จะต้องดำเนินการตามขั้นตอนทั้ง 9 ขั้นตอน โดยในแต่ละขั้นตอนจะต้องมีการกำหนดผู้ที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในแต่ละขั้นตอน เพื่อให้สามารถติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการจัดการความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ขั้นตอนการจัดการความรู้	ผู้รับผิดชอบ
1. ทำการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT Analysis) ด้านการจัดการ	ทุกคนในหน่วยงาน
2. จัดทำ Focus group เพื่อให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการจัดการความรู้	ทุกคนในหน่วยงาน
3. กำหนดทิศทางและเป้าหมายการบริหารจัดการความรู้เพื่อมุ่งสู่วิสัยทัศน์ของการจัดการความรู้	ผู้บริหารและคณะกรรมการจัดการความรู้
4. กำหนดและจัดลำดับความสำคัญของหัวข้อความรู้ที่ทำให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด	หัวหน้าฝ่าย
5. ประเมินสถานะความรู้และรูปแบบการบริหารจัดการความรู้	คณะกรรมการจัดการความรู้
6. ออกแบบรูปแบบและคัดเลือกเครื่องมือบริหารจัดการความรู้ที่เหมาะสม	คณะกรรมการจัดการความรู้
7. กำหนดกรอบการดำเนินการ แผนงาน และทีมงาน	คณะกรรมการจัดการความรู้
8. ดำเนินการบริหารจัดการความรู้	คณะกรรมการจัดการความรู้
9. ประเมินผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้	คณะกรรมการจัดการความรู้

การขับเคลื่อนแผนการจัดการความรู้

เพื่อให้การผลักดันและการขับเคลื่อนแผนการจัดการความรู้ สำนักคอมพิวเตอร์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และบรรลุตามเป้าหมาย ดังนี้

ปี พ.ศ.	เป้าหมายการขับเคลื่อนแผนการจัดการความรู้
2562	เตรียมความพร้อมการจัดการความรู้
2563	<u>ระดับบุคคล</u> (Personal KM) บุคลากรภายในองค์กรมีความตระหนักรู้ด้านการจัดการความรู้ และสามารถจัดการความรู้ที่มีอยู่ในตนเองได้ โดยมีการจัดทำคู่มือหรือขั้นตอนการปฏิบัติงานตามสายงานอย่างครบถ้วน
2564	<u>ระดับฝ่าย</u> (Department, Project, Team KM) บุคลากรภายในฝ่ายมีการจัดการองค์ความรู้ และสามารถให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในฝ่ายปฏิบัติร่วมกันได้
2565	<input type="checkbox"/> <u>ระดับองค์กร</u> (Organization-wide KM) บุคลากรภายในองค์กรสามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้ามสายงานและนำมาประยุกต์ได้ <input type="checkbox"/> <u>ดำเนินการระดับองค์กรภายนอก</u> (Inter-Organization KM) องค์กรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับองค์กรภายนอก

การติดตามและประเมินผล

เพื่อให้การติดตามและประเมินผลการจัดการความรู้สำนักคอมพิวเตอร์ บรรลุเป้าหมายตามแผนการจัดการความรู้ที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำนักคอมพิวเตอร์จึงควรมีการดำเนินการดังนี้

1. กำหนดให้มีคณะกรรมการบริหารที่ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลและติดตามผลการดำเนินงานการจัดการความรู้ประจำปี
2. กำหนดให้มีการสร้างแรงจูงใจในการจัดการความรู้ เพื่อให้เกิดการกระตุ้นให้บุคลากรเกิดความรู้สึกรักในการสร้างและจัดเก็บองค์ความรู้ขององค์กรให้เป็นระบบ
3. ให้มีการกำหนดกรอบการประเมินตามเป้าหมายของแผนการจัดการความรู้ ในแต่ละปีตามการขับเคลื่อนแผนการจัดการความรู้
4. ให้นำตัวชี้วัดของการจัดการความรู้ไปเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลการปฏิบัติงานรายบุคคล
5. ให้มีการทบทวนและปรับปรุงแผนการจัดการความรู้และทิศทางของการจัดการความรู้ของสำนักคอมพิวเตอร์เป็นประจำทุกปีเพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของส่วนงาน

ส่วนที่ 5

แนวทางในการพัฒนาการจัดการความรู้ในอนาคต

การจัดการความรู้นั้นถือเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญในการพัฒนางานของสำนักคอมพิวเตอร์ หากขาดความรู้ใหม่ในการให้บริการแล้ว สำนักคอมพิวเตอร์ก็จะไม่เกิดการบริการงานที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้นการที่จะทำให้บุคลากรทุกคนในหน่วยงาน เข้าใจและรับรู้ได้ถึงความสำคัญของการจัดการความรู้นั้น เป็นส่วนสำคัญ การหาความรู้ในปัจจุบันนั้นมีมากมายแต่การที่จะนำความรู้นั้นมาใช้หรือนำมาพัฒนาต่อยอดนั้นเป็นเรื่องสำคัญ สำนักคอมพิวเตอร์ต้องให้ความสำคัญกับการที่นำความรู้นั้นมาใช้เพื่อพัฒนาหน่วยงาน นอกจากหน่วยงานมีการพัฒนาแล้วบุคลากรภายในหน่วยงานก็จะมีพัฒนา สามารถพัฒนาตนเองไปสู่การปรับเปลี่ยนที่ดีขึ้น

การพัฒนาการจัดการองค์ความรู้ ในการสร้างกลยุทธ์องค์ความรู้ หน่วยงานจะต้องตอบได้จะต้องใช้องค์ความรู้ด้านใดเป็นกลยุทธ์เพื่อให้การบริการของสำนักคอมพิวเตอร์ เป็นที่พอใจของผู้ใช้บริการ ดังนั้นจึงต้องมีกระบวนการในการคัดเลือกองค์ความรู้ที่เกิดจากภาพในอนาคตขององค์กรว่าจะเดินไปในทิศทางใด และจำแนกองค์ความรู้นั้นให้ตรงกับบุคลากรในฝ่ายแต่ละฝ่าย เพื่อที่จะได้ช่วยกันผลักดันองค์กรต่อไป โดยขั้นตอนในการพัฒนาการจัดการองค์ความรู้นั้น มีดังนี้

1. ระบุปัญหา (Identify the problem) เป็นการรวบรวมข้อมูลและค้นหาปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กรที่จำเป็นต้องแก้ไข จากนั้นทำการพิจารณาว่าองค์ความรู้ที่มีอยู่ในส่วนงานมีเพียงพอที่จะแก้ไขปัญหาเหล่านั้นได้หรือไม่ ส่วนงานต้องได้รับความรู้ในส่วนใดเพิ่มเติมเพื่อที่แก้ไขปัญหาเหล่านั้นได้
2. การจัดเตรียมกระบวนการเปลี่ยนแปลง (Prepare for change) เป็นการออกแบบขั้นตอนการเปลี่ยนแปลงในการพัฒนาองค์ความรู้ ว่าการดำเนินการแบบใดที่ดำเนินการไปแล้วแต่ไม่สามารถทำให้องค์กรเกิดการพัฒนาก็ต้องมีการปรับกระบวนการเพื่อหากระบวนการที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีในการปฏิบัติงาน (Best Practice) ให้เกิดขึ้น
3. การสร้างทีมงานสำหรับพัฒนาองค์ความรู้ (Create the team) ต้องมีการสร้างทีมงานด้านการพัฒนาองค์ความรู้อย่างเข้มแข็ง ซึ่งจะเป็นผู้รับผิดชอบการบริหารจัดการองค์ความรู้ภายในองค์กร ซึ่งอาจจะเป็นตัวแทนในแต่ละฝ่ายหรือตัวแทนจากประสานมิตรและองค์กรฯ และเจ้าหน้าที่บริหารงานบุคคล เป็นผู้นำในการบริหารจัดการความรู้ โดยอาจจะมีการนำร่องให้บุคลากรนำองค์ความรู้ต่างๆ มาแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

4. กำหนดองค์ประกอบต่างๆขององค์ความรู้ (Map out the knowledge) มีการกำหนดแยกประเภทองค์ความรู้ภายในองค์กรว่า การดำเนินการจัดเก็บองค์ความรู้นั้นจะต้องจัดเก็บจากแหล่งใด และผู้ใดเป็นผู้ที่มีองค์ความรู้นี้อยู่ภายในส่วนงาน เพื่อให้ง่ายต่อการใช้งานและแก้ปัญหาภายในส่วนงาน
5. สร้างกลไกในการตอบสนองกลับ (Create a feedback mechanism) เป็นการกำหนดขั้นตอนและกระบวนการในการรับฟังข้อคิดเห็นของบุคลากรในองค์กร โดยอาจจะมีระบบที่ให้บุคลากรสามารถเสนอแนะแนวทางในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นของส่วนงานกลับมายังผู้บริหารหรือหัวหน้าฝ่ายได้ช่วยกันเพื่อแก้ไขปัญหาในอนาคต

ภาคผนวก 1

คำนิยามที่เกี่ยวข้อง

คำศัพท์	คำอธิบาย
การจัดการความรู้ (Knowledge Management)	การรวบรวม สร้าง จัดระเบียบ แลกเปลี่ยน และประยุกต์ใช้ความรู้ในองค์กร โดยพัฒนาระบบจาก ข้อมูล ไปสู่ สารสนเทศ เพื่อให้เกิดความรู้ และปัญญาในที่สุด
ความรู้แบบฝังลึก (Tacit Knowledge)	เป็นความรู้ที่ไม่สามารถอธิบายโดยใช้คำพูดได้ มีรากฐานมาจากการกระทำและประสบการณ์ มีลักษณะเป็นความเชื่อ ทักษะ และเป็นอัตวิสัย (Subjective) ต้องการการฝึกฝนเพื่อให้เกิดความชำนาญ มีลักษณะเป็นเรื่องส่วนบุคคล
ความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge)	ความรู้ชัดแจ้ง เป็นความรู้ที่รวบรวมได้ง่าย จัดระบบและถ่ายโอนโดยใช้วิธีการดิจิทัล มีลักษณะเป็นวัตถุวิสัย (Objective) เป็นทฤษฎี สามารถแปลงเป็นรหัสในการถ่ายทอดโดยวิธีการที่เป็นทางการ ไม่จำเป็นต้องอาศัยการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นเพื่อถ่ายทอดความรู้ เช่น นโยบายขององค์กร กระบวนการทำงาน ซอฟต์แวร์ เอกสาร และกลยุทธ์ เป้าหมายและความสามารถขององค์กร
การจัดการความรู้ระดับบุคคล (Personal KM)	บุคลากรภายในองค์กรมีความตระหนักด้านการจัดการความรู้ และสามารถจัดการความรู้ที่มีอยู่ในตนเองได้ โดยมีการจัดทำคู่มือหรือขั้นตอนการปฏิบัติงานตามสายงานอย่างครบถ้วน
การจัดการความรู้ระดับฝ่าย (Department, Project, Team KM)	บุคลากรภายในฝ่ายมีการจัดการองค์ความรู้และสามารถให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในฝ่ายปฏิบัติร่วมกันได้
การจัดการความรู้ระดับองค์กร (Organization-wide KM)	บุคลากรภายในองค์กรสามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้ามสายงานและนำมาประยุกต์ได้
การจัดการความรู้ระดับองค์กรภายนอก (Inter-Organization KM)	องค์กรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับองค์กรภายนอก
กิจกรรมการถอดบทเรียน AAR (After Action Review)	การถอดบทเรียนเป็นทั้งแนวคิดและเครื่องมือ ซึ่งเป็นวิธีหนึ่งในการจัดการความรู้ โดยเป็นกระบวนการดึงองค์ความรู้จากการทำงานออกมาใช้เป็นทุนในการทำงาน เพื่อยกระดับให้ดียิ่งขึ้น

ภาคผนวก 2

คณะกรรมการจัดทำแผนการจัดการความรู้สำนักคอมพิวเตอร์

พ.ศ. 2562-2565

1. ที่ปรึกษาคณะกรรมการจัดการความรู้
(นายสมบุญ อุดมพรยิ่ง)
2. ประธานคณะกรรมการจัดการความรู้
(นายมหัทธวัฒน์ รักษาเกียรติศักดิ์)
3. หัวหน้าฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา
(นางสาวสุวิมล คงศักดิ์ตระกูล)
4. หัวหน้าฝ่ายระบบสารสนเทศ
(นางสาวพรทิพย์ พงษ์สวัสดิ์)
5. นางสาวอมรรัตน์ เอื้อมานะสกุล
6. นายภัทรชัย ไชยมงคล
7. นางสาวสุธิสา แจ่มสุข
8. นายวรเศรษฐ์ ธนะคุณเศรษฐ์
9. นายสมภพ ศรีเอียง
10. นางสาวจรีรัตน์ เมืองไชย

สำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
114 สุขุมวิท 23 แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110
โทรศัพท์ 0 2649 5000 ต่อ 15069 โทรสาร 0 2259 2217
<http://cc.swu.ac.th>
www.facebook.com/SWUComputerCenter

