



การจัดความรู้

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
ปีการศึกษา 2559



การจัดการความรู้

เรื่อง การรวบรวมความรู้ที่ได้จากการให้บริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

กระบวนการสร้างองค์ความรู้และจัดการองค์ความรู้ การได้มาของเรื่อง

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้เริ่มดำเนินกิจกรรมจัดการองค์ความรู้หรือ KM ประจำปี 2559 ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2560 เริ่มจากการพูดคุยกันอย่างไม่เป็นทางการในเรื่องของหัวข้อในการจัดการความรู้ โดยการสอดแทรกการพูดคุยผ่านการประชุมกิจกรรมต่าง ๆ ของสำนัก โดยมีประเด็นการพิจารณาอยู่ 2 ประเด็น คือ

1. การที่สำนักวิทยบริการฯ เป็นหน่วยงานที่ให้บริการกับบุคลากรภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยที่ได้รับมาตรฐาน ISO 9001:2008 ซึ่งมีจุดเด่นที่การให้บริการอย่างเป็นระบบและมีมาตรฐาน
 2. การมีมาตรฐานรองรับ ควรจะมีการจัดการกับวิธีการและความรู้ที่ได้จากการให้บริการอย่างเป็นระบบเช่นกัน เพื่อนำความรู้ที่รวบรวมไว้มาเผยแพร่ให้บุคลากรคนอื่น ๆ นำไปต่อยอดต่อไป
- ดังนั้น สำนักวิทยบริการฯ จึงเห็นร่วมกันว่า การจัดการความรู้ หรือ KM ของสำนักจะดำเนินการในหัวเรื่อง “การรวบรวมความรู้ที่ได้จากการให้บริการ”

I

I

I

I

I

I

เรื่องเล่าบันดลใจของ โจ ภาสกร และเคน ปิยะพันธ์

โจ ภาสกร เล่าให้เราฟังถึงความรู้ที่ได้จากการทำงานฟังว่าในภาพรวมของขั้นตอนการทำงานนั้น ผู้ใช้บริการมีความเข้าใจและปฏิบัติตามขั้นตอนเป็นอย่างดี ปัญหาส่วนใหญ่ของการทำหน้าที่ก็คือ ผู้ใช้บริการไม่เข้าใจในบทบาทหน้าที่ของ Admin โดยเฉพาะความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับความผิดพลาดในการนำเสนอข่าวสารบนหน้า Website มหาวิทยาลัย ความจริงทาง Admin ทำหน้าที่นำข้อความหรือรูปภาพที่ผู้บริการส่งมาขึ้นบน Website หรือ Webpage เท่านั้น ไม่ได้มีส่วนเกี่ยวข้องกับข้อความหรือเนื้อหาสาระของข้อความหรือรูปภาพนั้น

ฝ่ายพัฒนาซอฟต์แวร์ ศูนย์คอมพิวเตอร์

ผู้นำเสนอ : คุณภาสกร สีเหลือง / คุณปิยะพันธ์ มูลเสน

คุณภาสกร สีเหลือง : ควบคุม ดูแล พัฒนา ปรับปรุง Website มหาวิทยาลัย

คุณปิยะพันธ์ มูลเสน : ควบคุม ดูแล พัฒนา ปรับปรุง Website สำนักวิทยบริการฯ

1

1

1

ความรู้ที่ได้จากการให้บริการ

เนื่องจากสำนักวิทยบริการฯ ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO ดังนั้น จึงมีขั้นตอนหรือกระบวนการให้บริการที่ชัดเจนและทำงานอย่างเป็นระบบ ทำให้ความรู้ที่ได้จากการให้บริการของ โจ ภาสกร และ เคน ปิยะพันธ์ ส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับผู้ใช้บริการเป็นส่วนใหญ่ พอสรุปได้ดังนี้

1. พฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่ไม่เข้าใจบทบาทหน้าที่ของ Admin ที่มีหน้าที่เพียงการนำ Content มาออกแบบให้สวยงามและน่าสนใจและ Up load ไปบน Platform เท่านั้น ซึ่งไม่ได้เข้าไปแก้ไขหรือกระทำการใด ๆ กับ Copy / ข้อความ
2. หลักการและกระบวนการออกแบบกราฟิก ซึ่งทั้ง โจ ภาสกร และ เคน ปิยะพันธ์ ไม่ได้สำเร็จการศึกษาด้านการออกแบบ รวมถึงไม่มีทักษะทางด้านงานออกแบบ แต่อาศัยการศึกษาและพัฒนาทักษะการออกแบบด้วยตัวเอง



การรวบรวมความรู้ที่ได้จากการให้บริการ

1. พฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่ไม่เข้าใจบทบาทหน้าที่ของ Admin

- การแจ้งความผิดพลาด ผู้แจ้งส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมนั้น อาจารย์ ที่เห็นความผิดพลาดด้านการใช้ภาษา รวมถึงผู้บริหารระดับกลาง
- ช่องทางการแจ้งความผิดพลาด แจ้งได้หลายช่องทาง เช่น Messenger , Line ส่วนตัว, โทรศัพท์ส่วนตัว หรือโทรศัพท์ภายใน
- ปฏิบัติการแจ้งส่วนใหญ่ใช้น้ำเสียงและข้อความที่ไม่รุนแรง และมีความถี่ในการแจ้งประมาณสัปดาห์ละครั้ง

วิธีการแก้ปัญหา

- กล่าวขอโทษอย่างสุภาพและขอรับทราบจุดผิดพลาด
- ดำเนินการแก้ไขให้เร็วที่สุด เท่าที่ทำได้ และตามความสำคัญ
- แต่ไม่กำหนดเวลาในการแก้ไข
- แจ้งช่องทางการสื่อสารอย่างเป็นทางการไว้

การรวบรวมความรู้การให้บริการ

- กำลังรวบรวมและบันทึกความรู้โดยแยกหมวดหมู่ในเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนตัว
- กำลังรวบรวมและบันทึกแนวทางการแก้ไขปัญหาไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนตัว
- กำลังรวบรวมและบันทึกแนวทางการแก้ไขปัญหาโดยพิจารณาจากแบบฟอร์มขอใช้บริการ
- คาดว่าต้องทำแบบบันทึกการให้บริการ เพื่อง่ายต่อการบริหารจัดการความรู้ที่ได้จากการให้บริการ

1

1

1



ฟอร์มการขอประชาสัมพันธ์ข่าวบนเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
ศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

วันที่ขอประชาสัมพันธ์ข่าว

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

หน่วยงาน.....

โทรศัพท์.....ภายใน.....

เรียน ผู้อำนวยการศูนย์คอมพิวเตอร์

ด้วยข้าพเจ้า..... ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์จะประชาสัมพันธ์ข่าวสาร / กิจกรรมภายในหน่วยงาน เพื่อเผยแพร่ต่อประชาคมภายใน และภายนอก
หน่วยงานทางสื่อประชาสัมพันธ์ตามรายการต่อไปนี้

- ข่าวมหาวิทยาลัย ฉบับที่.....ปี..... ข่าวอบรมมหาวิทยาลัย Popup ปชสมมหาวิทยาลัย
- ประมวลภาพกิจกรรม จำนวน.....งาน ข่าวบริการภายนอก Webboard มหาวิทยาลัยฯ

หัวข้อข่าวสาร / กิจกรรม _____

รายละเอียดกิจกรรม _____

ลักษณะการส่งไฟล์

- mail:webmaster@lpu.ac.th webmaster_lpu@hotmail.co.th ลงชื่อ.....
- ส่งทางข้อมูล CD, DVD,Flash Drive , บันทึกข้อความ (.....)
- เครื่องช่วยอินเตอร์เน็ตภายใน วันที่...../...../.....
- อื่นๆ..... ลงชื่อผู้ขอประชาสัมพันธ์ข่าว

ส่วนของเจ้าหน้าที่ ผู้ดำเนินการ

- นายภาสกร สีเหลือง
- _____

วันที่...../...../.....

ฝ่ายงานพัฒนาซอฟต์แวร์

ผลการประชาสัมพันธ์พบคำผิดจำนวน..... ไม่มี

จากรายการข่าวข้างต้น

ความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา

(.....)

วันที่...../...../.....

ลงชื่อผู้บังคับบัญชา

1
2
3

4
5

6
7

สำนักวิทยบริการวิชาการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
สำนักงานชั้น 5 อาคาร 39 ศูนย์คอมพิวเตอร์
โทร.088-2515737 โทรสาร.054-241022