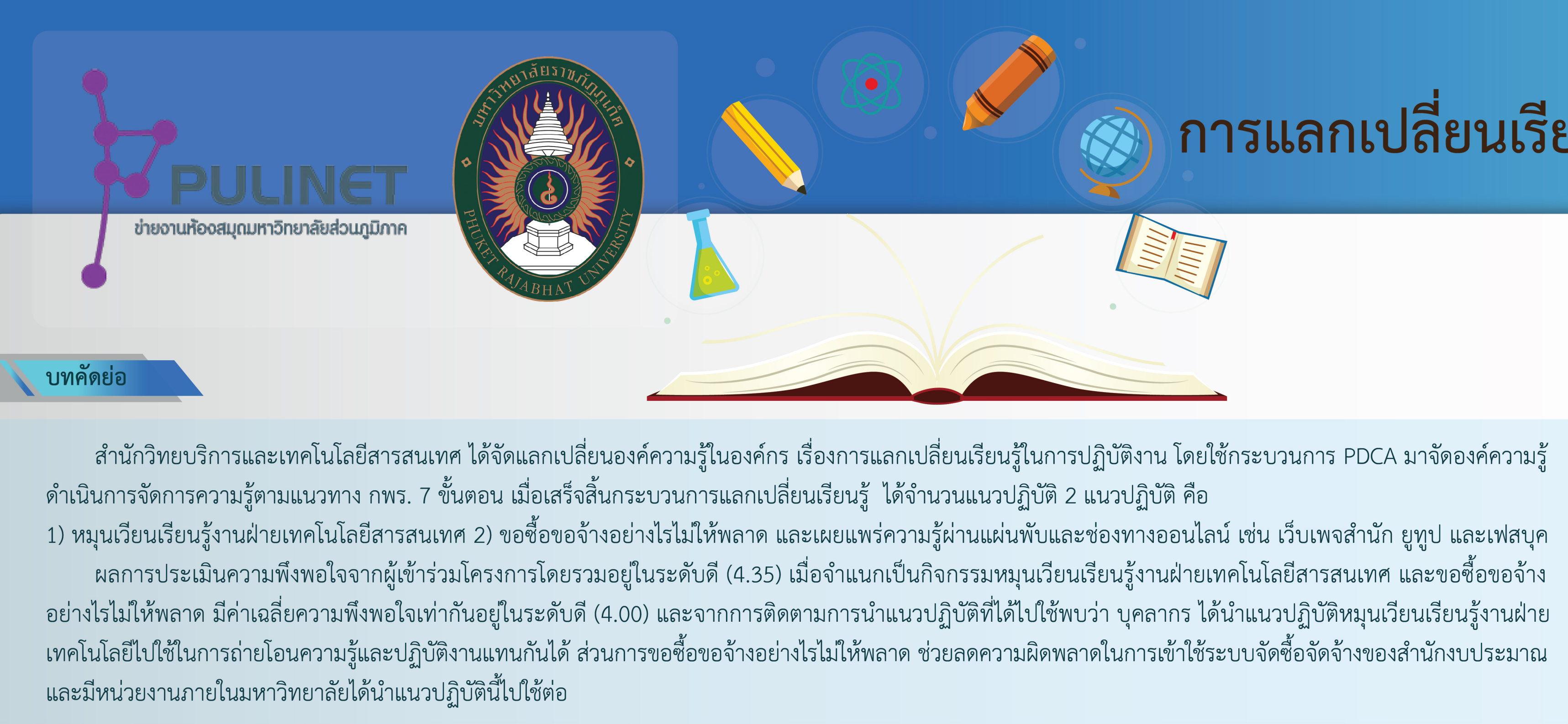




บทคัดย่อ
สำนักงานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้จัดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ในองค์กร เรื่องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการปฏิบัติงาน โดยใช้กระบวนการ PDCA มาจัดองค์ความรู้ ดำเนินการจัดการความรู้ตามแนวทาง กพร. 7 ขั้นตอน เมื่อเสร็จสิ้นกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ได้จำนวนแนวปฏิบัติ 2 แนวปฏิบัติ คือ 1) หมุนเวียนเรียนรู้งานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ 2) ขอซื้อจ้างอย่างไรไม่ให้พลาด และเผยแพร่ความรู้ผ่านแผ่นพับและช่องทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์สำนัก ยูทูป และเฟสบุค ผลการประเมินความพึงพอใจจากผู้เข้าร่วมโครงการโดยรวมอยู่ในระดับดี (4.35) เมื่อจำแนกเป็นกิจกรรมหมุนเวียนเรียนรู้งานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ และขอซื้อจ้าง อย่างไรก็ตามไม่ให้พลาด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากันอยู่ในระดับดี (4.00) และจากการติดตามการนำแนวปฏิบัติที่ได้ไปใช้พบว่า บุคลากร ได้นำแนวปฏิบัติหมุนเวียนเรียนรู้งานฝ่ายเทคโนโลยีไปใช้ในการถ่ายโอนความรู้และปฏิบัติงานแทนกันได้ ส่วนการขอซื้อจ้างอย่างไรไม่ให้พลาด ช่วยลดความผิดพลาดในการใช้ใช้ระบบจัดซื้อจัดจ้างของสำนักงานงบประมาณ และมีหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยได้นำแนวปฏิบัตินี้ไปใช้ต่อ
คำสำคัญ : การแลกเปลี่ยนเรียนรู้, การจัดการเรียนรู้, กระบวนการ PDCA
Abstract
Knowledge sharing among staffs of the Office of Academic Resources and IT, Phuket Rajabhat University (ARIT PKRU) based on PDCA cycle and knowledge management process (7 KM process of Office of the Public Sector Development Commission : OPDC). Knowledge sharing activity found 2 guidelines; 1) the guideline for IT job and 2) the guideline of using e-GP (Electronic Government Procurement: e-GP). They were published on brochures and via online platform included ARIT PKRU website, YouTube and Facebook. The overall level of satisfaction for all respondents was high ($\bar{x}$ =4.35), the level of satisfaction for the guideline for IT job activity and the guideline of e-GP were high ($\bar{x}$ =4.00). Furthermore, staffs of IT applied their sharing knowledge of the guideline for IT job and able to rotate their jobs. And most of staffs in ARIT applied the guideline of using e-GP to reduce their mistake on e-GP system, in addition, the guideline of e-GP was requested by the internal PKRU department.

Keywords : Knowledge sharing, Knowledge management, PDCA cycle
บทนำ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่จัดหา เผยแพร่ และให้บริการสารสนเทศ ในรูปแบบ ที่หลากหลายเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัย บุคลากร ผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี และมีเทคนิคอันเกิดจากการปฏิบัติงานเฉพาะบุคคล การจัดการความรู้ (KM) เป็นกระบวนการที่การรวบรวมสร้าง จัดระเบียบ แลกเปลี่ยน และประยุกต์ใช้ความรู้ในองค์กร โดยพัฒนากระบวนการจากข้อมูลไปสู่สารสนเทศ ผลจากการพัฒนา จะทำให้องค์กรสามารถพัฒนาเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งสอดคล้องกับสถานการณ์ในโลกยุคปัจจุบัน องค์กรแห่งการเรียนรู้ต้องมีความสามารถในการบริหาร จัดการความรู้ที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และสามารถบริหารให้บุคลากรในองค์กรทุกคนมีความตระหนักในการพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเองอย่างต่อเนื่อง และนำไปสู่การพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืนได้ในที่สุด และหากมีกระบวนการจัดการความรู้แล้วจะสามารถที่จะนำแนวคิดแนวคิดการบริหารงานที่ให้การดำเนินงาน งามเป็นไปอย่างมีระบบ โดยมีเป้าหมายให้เกิดการพัฒนา อย่างต่อเนื่อง ขั้นตอนการบริหารกิจกรรมสอดคล้องกับแนวทางของกระบวนการ PDCA ซึ่งจะช่วยให้ การจัดการความรู้เป็นไปอย่างมีระบบและครบถ้วน ทำให้กิจกรรมมีความเหมาะสมกับองค์กร การสำรวจสถานการณ์ขององค์กรในประเด็นต่าง ๆ เพื่อมาใช้เป็น ข้อมูลป้อนเข้าสำหรับการวางแผนและกำหนดแนวทางการทำงาน มีการตรวจสอบประเมินผลเป็นระยะ อีกทั้งยังมีวิธีการที่หลากหลายทำให้รู้ถึงจุดอ่อนจุดแข็งของการดำเนินงาน และถือเป็นบทเรียนสำหรับการดำเนินงานต่อไป และตรงจุดนี้เองที่จะทำให้สามารถยกระดับการปรับปรุงและพัฒนาได้จริง มีโอกาส ที่การพัฒนาต่อต่อไปได้อย่างเหมาะสมและถูกทิศทาง (กัลยารัตน์ ธีระชนชัยกุล, 2558, น.138, สุธาสิณี โพธิ์จันทร์, 2558, น.93 และ Gupta, 2006, p.46)

ฝ่ายงานหอสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ นำกระบวนการการจัดการความรู้ และแนวคิดการบริหารงาน PDCA มาจัดดำเนินการจัดการ ความรู้ของบุคลากรในองค์กร ทำให้เกิดแนวปฏิบัติเรื่องหมุนเวียนเรียนรู้งานฝ่ายหอสมุด ผลที่ได้รับจากการจัดกิจกรรมทำให้ฝ่ายงานหอสมุดได้ถ่ายโอนความรู้ งานระหว่างผู้ปฏิบัติงานทั้งฝ่ายงานบริการสารสนเทศและฝ่ายงานเทคนิค ทำให้สามารถรู้งานและปฏิบัติงานแทนกันได้ ต่อมาสำนักจึงเล็งเห็นผลสำเร็จที่ได้จึง จัดขยายโครงการจัดการความรู้ ให้กับฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ และงานการพัสดุสำนักงาน (ปจารีย์ ตัวสิทธิ์, 2562, สัมภาษณ์ และมาลินี เสริมกุล, 2562, สัมภาษณ์) โดยการรวบรวมองค์ความรู้เฉพาะที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้บุคลากรสามารถ เข้าถึงความรู้และเกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์
1. เพื่อเป็นการจัดการความรู้ของบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ 2. เพื่อเผยแพร่แนวปฏิบัติที่ได้จากการจัดการความรู้ของบุคลากรในสำนักให้แก่หน่วยงานและหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน
ใช้แนวทางดำเนินงานที่ได้ดำเนินการตามหลัก PDCA มาจัดการความรู้ (KM) ในองค์กร ดำเนินกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการปฏิบัติงาน การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นกระบวนการที่ตนกับเพื่อนร่วมงานแบ่งปันความรู้ ทักษะและประสบการณ์ซึ่งกันและกัน โดยบุคคลมีความสมัครใจที่จะให้บุคคลอื่น เข้าถึงความรู้ ประสบการณ์หรือความเชี่ยวชาญที่ตนเองมี หรือเป็นการนำเอาความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร มาผ่านกระบวนการเพื่อเผยแพร่ให้กับผู้อื่นทั้งภายในและ ภายนอกองค์กร (Zhu, Li & Luo, 2010, p.509) โดยในขั้นตอนของการปฏิบัติงานได้นำความรู้ที่มีอยู่ในคน (Tacit Knowledge) ประสบการณ์ ทักษะ พรสวรรค์ เทคนิค การทำงานที่สั่งสมมาจนชำนาญ มาใช้กระบวนการความรู้ 7 ขั้นตอน ได้แก่
ขั้นตอนที่ 1 การปฐักความรู้ หน่วยงานต้องสำรวจความรู้ที่บุคลากรจำเป็นต้องใช้เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย โดยสำรวจว่า เราต้องการความรู้อะไร และที่มีอยู่เพียงพอหรือไม่ ขั้นตอนที่ 2 การสร้างและแสวงหาความรู้ เมื่อสำรวจแล้วเห็นว่าความรู้ที่มีอยู่ไม่เพียงพอ ก็ต้องไปแสวงหาเพิ่มเติมให้ได้ครบถ้วนสมบูรณ์มากที่สุด ขั้นตอนที่ 3 การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ เมื่อได้ความรู้มาเพียงพอแล้ว ก็นำมาจัดหมวดหมู่ให้ชัดเจน และจัดเก็บไว้ในรูปแบบต่าง ๆ ทั้ง เอกสาร หนังสือ เทป วีซีดี เป็นต้น ขั้นตอนที่ 4 การประมวลและกลั่นกรองความรู้ ต้องนำความรู้ที่จัดเก็บเป็นหมวดหมู่ไว้แล้วมาทบทวน ถัดกรอง ให้มีความทันสมัย ขั้นตอนที่ 5 การเข้าถึงความรู้ ต้องมีการจัดช่องทางเผยแพร่ความรู้ทางช่องทางต่าง ๆ ที่หลากหลาย เพื่อให้บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ได้สะดวก รวดเร็ว และทันสมัย ขั้นตอนที่ 6 การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ จัดกิจกรรมให้บุคลากรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เช่น กิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice หรือ Cop.), การสอนงาน (Coaching) และระบบพี่เลี้ยง (Mentoring) เป็นต้น ขั้นตอนที่ 7 การเรียนรู้ กำหนดให้บุคลากรในองค์กรต้องให้ KM เข้ามาร่วมในการทำงานเพื่อผลงานที่มีประสิทธิภาพ โดย อาจกำหนดเป็นนโยบายจากผู้บริหารขององค์กร

จากขั้นตอนดังกล่าว ทางสำนักได้ดำเนินงานตามขั้นตอนการ ดังนี้
P การวางแผน
แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน ศึกษานโยบาย ข้อกำหนด เกณฑ์มาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษา ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้และเสนอโครงการต่อมหาวิทยาลัย
D การปฏิบัติ
ดำเนินการจัดการความรู้ตามแนวทาง กพร. 7 ขั้นตอน 1) การปฐักความรู้ คณะกรรมการการจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศประชุมคัดเลือกสรุปประเด็นในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยวางแผนกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการองค์ความรู้ ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการปฏิบัติงานและการบริการ โดยให้บุคลากรด้านบรรณารักษ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ประชุมร่วมกันกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายการจัดการความรู้ 2) การสร้างและแสวงหาความรู้ การสอบถามจากผู้ ผู้ปฏิบัติ เป็นผู้ที่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ในการบริหารจัดการงาน และการสอบถามจากผู้ ปรชาผู้ชาวบ้าน ที่มีความรู้ความสามารถในเป็นหนึ่งสื่อมีชีวิต คณะกรรมการค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีเกี่ยวกับ โดย สรุปได้ 2 ประเด็น คือ กิจกรรมหมุนเวียนเรียนรู้งาน ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการบริหารจัดการงาน เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน และขอซื้อจ้างอย่างไรไม่ให้พลาดฝ่ายงานพัสดุสำนักงาน 3) การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ รวบรวมความรู้ที่ได้รับจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จัดทำเป็นรายงานผลการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการปฏิบัติงานและการบริการ ดังนี้ 3.1 กิจกรรม หมุนเวียนเรียนรู้งาน ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการบริหารจัดการงาน เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน 3.2 กิจกรรม ขอซื้อจ้างอย่างไรไม่ให้พลาด เป็นกิจกรรมที่ช่วยให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง ก่อนส่งให้เจ้าหน้าที่พัสดุของงานบริหารงานทั่วไปของหน่วยงาน ดำเนินการอย่างถูกต้องเป็นไปตาม พรบ.การจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 และระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 4) การประมวลผลกลั่นกรองความรู้ การสรุปองค์ความรู้และกลั่นกรององค์ความรู้ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการทำงานของบุคลากรต่อไป ตลอดจนวางแผนการเผยแพร่องค์ความรู้ดังกล่าว 5) การเข้าถึงความรู้ การเผยแพร่องค์ความรู้ให้กับสำนักวิทยบริการฯ และบุคลากรหน่วยงานอื่น ในมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต 5.1 เผยแพร่ผ่านทาง แผ่นพับ 5.2 เผยแพร่ผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ของสำนักฯ Website (YouTube), Facebook

รายการอ้างอิง
กัลยารัตน์ ธีระชนชัยกุล. (2558). การจัดการความรู้...ปัจจัยสู่ความสำเร็จ. ปทุมธานี:วัน, 5(พิเศษ), น.134-144. หยิกกิจ แซ่เจ็ง. หัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต. (11 กันยายน 2562). บทสัมภาษณ์. ธัญชนก จรัสจินดา. เจ้าหน้าที่งานผลิตสื่อการสอนและการเรียน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต. (16 กันยายน 2562). บทสัมภาษณ์. ปราณี บุคตละ. หัวหน้ากลุ่มงานบริการสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต. (11 กันยายน 2562). บทสัมภาษณ์. ปจารีย์ ตัวสิทธิ์. รองผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต. (18 กันยายน 2562). บทสัมภาษณ์. ภูมิสิณี เมตตาจิตร. หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศและพัฒนาระบบสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต. (3 ตุลาคม 2562). บทสัมภาษณ์. มาลินี เสริมกุล. หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต. (9 กันยายน 2562). บทสัมภาษณ์. สุนิษา เพชรจันทร์. รักษาการหัวหน้างานบริหารทั่วไป สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต. (11 กันยายน 2562). บทสัมภาษณ์. สุธาสิณี โพธิ์จันทร์. (2559). PDCA หัวใจสู่ความสำเร็จ. ปทุมธานี:วัน, 19(115) (มี.ค.-เม.ย. 2558) หน้า 93-97. Gupta, P. (2006). Beyond PDCA – A new process management model. Quality Progress, 39(7), p. 45-52 Retrieved 30 September 2019 from https://www.researchgate.net/profile/Praveen_Gupta13/publication/259497347_Beyond_PDCA_-_A_new_process_management_model/links/553dc849c229b5ee4bcd5f0/Beyond-PDCA-A-new-process- management-model.pdfZhu, T., Li, Z., & Luo, F. (2010). A study on the influence of organizational climate on knowledge-sharing behavior in IT enterprises. Journal of Computers, 5(4), p.508-515.



สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะและการนำไปใช้ประโยชน์
6) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แบ่งปันองค์ความรู้ ใช้เอกสารเผยแพร่องค์ความรู้ที่เป็นลายลักษณ์อักษร (Explicit Knowledge) ผ่านทางเว็บไซต์ Facebook, YouTube และแหล่งเรียนรู้ Human Library Corner ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต และการจัดทำเป็นผู้มีสรุปลองค์ความรู้ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งนี้บุคลากรสามารถนำองค์ความรู้ดังกล่าวไปใช้ในการปฏิบัติงานต่อไป ตลอดจนแลกเปลี่ยนความรู้ให้กับอาจารย์ บุคลากร และนักศึกษาหน่วยงานอื่นภายในมหาวิทยาลัย 7) การเรียนรู้ บุคลากรในสำนักฯ ตลอดจน อาจารย์ บุคลากร และนักศึกษาในมหาวิทยาลัย นำองค์ความรู้จากการจัดการความรู้ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงาน การติดตามผลการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนตามกรอบระยะเวลา และประเมินผลการดำเนินโครงการจากบุคลากรที่เข้าร่วมการจัดการความรู้และการนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงาน A การปรับปรุง นำผลประเมินการดำเนินโครงการมาใช้ในการพัฒนางานและวางแผนการจัดการความรู้ในปีถัดไป

ภาพที่ 1 กระบวนการหมุนเวียนเรียนรู้งาน และคู่มือการปฏิบัติงาน
2) แนวปฏิบัติขอซื้อจ้างอย่างไรไม่ให้พลาด เป็นกิจกรรมที่ช่วยให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง ก่อนส่งให้เจ้าหน้าที่พัสดุของงานบริหารงานทั่วไปของหน่วยงาน ดำเนินการอย่างถูกต้องเป็นไปตามพรบ. การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 และระเบียบ กระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ผลการประเมินความพึงพอใจจากผู้เข้าร่วมโครงการ 32 คน การคิดเป็นร้อยละ 82.50 ผลความพึงพอใจจากกิจกรรมโดยภาพรวมอยู่ในระดับดี (4.35) เมื่อจำแนกเป็นกิจกรรมหมุนเวียนเรียนรู้งานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับดี (4.00) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าด้านความรู้ก่อนการเข้าร่วมโครงการอยู่ในระดับพอใช้ (3.30) ด้านความพึงพอใจความรู้หลังการเข้าร่วมโครงการในระดับดี (4.26) และด้านความรู้ที่ได้รับนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้จริงในระดับดี (4.26) และกิจกรรมหมุนเวียนเรียนรู้งาน ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับดี (4.00) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความรู้ก่อนการเข้าร่วมโครงการอยู่ในระดับพอใช้ (3.26) ด้านความพึงพอใจความรู้หลังการเข้าร่วมโครงการใน ระดับดี (4.26) และด้านความรู้ที่ได้รับนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้จริงในระดับดี (4.11) (ธัญชนก จรัสจินดา, 2562, สัมภาษณ์) ผลการสัมภาษณ์และติดตามการนำแนวปฏิบัติไปใช้ พบว่า บุคลากรฝ่ายงานเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักฯได้นำแนวปฏิบัติหมุนเวียนเรียนรู้งานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ในการปฏิบัติงาน ส่วนการแนวปฏิบัติขอซื้อจ้างอย่างไรไม่ให้พลาด บุคลากรได้นำไปใช้ลดความผิดพลาดในการใช้ใช้ระบบจัดซื้อจัดจ้างของสำนักงานงบประมาณ ผลการเผยแพร่แนวปฏิบัติ ผ่านแผ่นพับและช่องทางออนไลน์ พบว่า ทางสำนักได้นำแผ่นพับแนวปฏิบัติทั้ง 2 แนวปฏิบัติ เผยแพร่ในส่วนประชาสัมพันธ์ประตูทางเข้าหอสมุด เผยแพร่ในกิจกรรม Book mobile ภายในมหาวิทยาลัย และเผยแพร่ในกิจกรรมการนำเสนอการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการปฏิบัติงานต่อผู้บริหารมหาวิทยาลัย และทางเว็บไซต์ พบว่า มีการเข้าชมเว็บไซต์การจัดการความรู้ของสำนัก ในส่วนของแนวปฏิบัติหมุนเวียนเรียนรู้งานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 80 ครั้ง และแนวปฏิบัติขอซื้อจ้างอย่างไรไม่ให้พลาด จำนวน 82 ครั้ง

อภิปรายผล
1. การจัดการความรู้ของบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้จัดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ในองค์กร การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการปฏิบัติงาน โดยใช้กระบวนการ PDCA มาจัดองค์ความรู้ ดำเนินการจัดการความรู้ตามแนวทาง กพร. 7 ขั้นตอน เมื่อเสร็จสิ้นกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ได้จำนวนแนวปฏิบัติ 2 แนวปฏิบัติ คือ 1) หมุนเวียนเรียนรู้งานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ 2) ขอซื้อจ้างอย่างไรไม่ให้พลาด จากกิจกรรมที่ได้จัดขึ้นมีผลการประเมินความพึงพอใจจากผู้เข้าร่วมโครงการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดี จากการติดตามการนำแนวปฏิบัติไปใช้ บุคลากรฝ่ายงานเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักฯได้นำแนวปฏิบัติหมุนเวียนเรียนรู้งานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการบริหารจัดการงานเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน ไปใช้ในการถ่ายโอนความรู้ให้กับผู้ร่วมงาน สามารถเรียนรู้งานของตนเองและส่วนงานได้ และหากเมื่อเกิดเหตุการณ์ในส่วนงานใดก็ตามปัญหาหรือหาก หรือมีเหตุจำเป็นที่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ ลดความล่าช้า และปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง (หยิกกิจ แซ่เจ็ง. 2562, สัมภาษณ์ และ ภูมิสิณี เมตตาจิตร, 2562, สัมภาษณ์) ส่วนการแนวปฏิบัติขอซื้อจ้างอย่างไรไม่ให้พลาด บุคลากรได้นำแนวปฏิบัติไปใช้ ทำให้ลดความผิดพลาดในการใช้ใช้ระบบจัดซื้อจัดจ้างของสำนักงานงบประมาณ ซึ่งก่อนหน้านี้มีแนวปฏิบัติ บุคลากรมักจะเกิดข้อผิดพลาดในการกรอกข้อมูลในระบบการจัดซื้อจัดจ้างในอัตราที่สูงมาก เมื่อได้นำแนวปฏิบัติจากกิจกรรมไปใช้ อัตราความผิดพลาดที่เกิดขึ้นน้อยลงอย่างมาก (สุนิษา เพชรจันทร์, 2562, สัมภาษณ์ และ ปราณี บุคตละ, 2562, สัมภาษณ์) 2. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้เผยแพร่แนวปฏิบัติที่ได้จากการจัดการความรู้ของบุคลากรในสำนักให้แก่หน่วยงานและหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย โดยเผยแพร่ความรู้จากแนวปฏิบัติผ่านแผ่นพับ ณ ประชาสัมพันธ์ของหอสมุด เผยแพร่ผ่านโครงการ book mobile ของหอสมุด และช่องทางออนไลน์ จากจำนวนการเข้าชมเว็บไซต์การจัดการความรู้ของสำนัก มีผู้เข้าชมการแนวปฏิบัติหมุนเวียนเรียนรู้งานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ และแนวปฏิบัติขอซื้อจ้างอย่างไรไม่ให้พลาด โดยเฉลี่ยรวม 81 ครั้ง นอกจากนี้ยังมีหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย คือ สำนักงานอธิการบดี ได้อนำแนวปฏิบัติการจัดซื้อจัดจ้างไปใช้ต่อภายในหน่วยงาน (สุนิษา เพชรจันทร์, 2562, สัมภาษณ์ และ ปราณี บุคตละ, 2562, สัมภาษณ์)

ข้อเสนอแนะ
ควรมีการนำกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการปฏิบัติงาน ไปปฏิบัติใช้ในฝ่ายงานอื่นๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และการต่อเนื่องของการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร
การนำไปใช้ประโยชน์
ประโยชน์ต่อการดำเนินงานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ 1. บุคลากรของสำนักปฏิบัติงานแทนกันได้อย่างต่อเนื่อง ส่งผลต่อความมีประสิทธิภาพของงาน 2. บุคลากรของสำนักลดความผิดพลาดในการใช้ใช้ระบบจัดซื้อจัดจ้างของสำนักงานงบประมาณ 3. หน่วยงานอื่นๆ ภายในมหาวิทยาลัยได้นำแนวปฏิบัติไปประยุกต์ใช้

