

รายงานผลการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้ ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๘

หน่วยงาน : สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

๑. ชื่อเรื่อง/โครงการ/กิจกรรม : การพัฒนาระบบจัดการองค์ความรู้จากการปฏิบัติงานเพื่อการเรียนรู้ร่วมกันในองค์กร

๒. สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย :

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๔. การพัฒนาระบบบริหารจัดการ

ตัวชี้วัดที่ ๔.๔ ร้อยละของหน่วยงานภายในที่ใช้ระบบการประกันคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐานสากล (EdPEX)

๔.๔ ร้อยละของบุคลากรในมหาวิทยาลัยได้รับการ Reskill/Upskill/New Skill ไม่น้อยกว่า ๕๐ ชั่วโมงต่อปี

๓. องค์ความรู้ที่เกิดขึ้น : ☐ ด้านการจัดการเรียนการสอนและการผลิตบัณฑิต

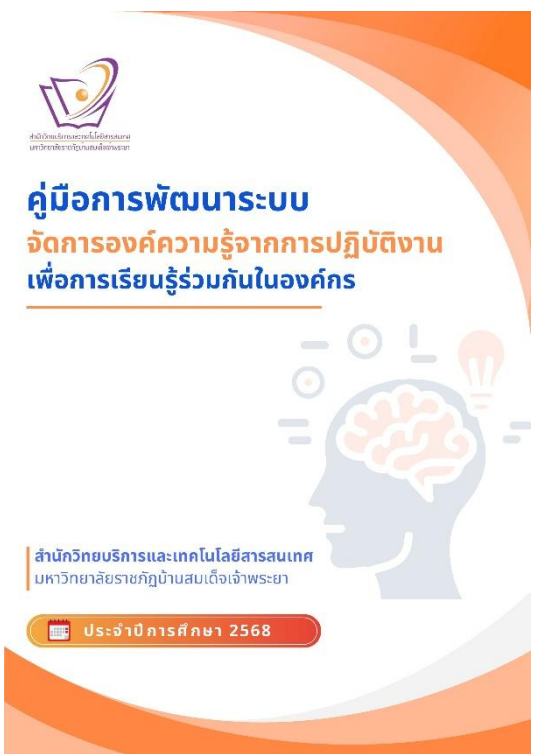
☐ ด้านการวิจัยและนวัตกรรม

☐ ด้านการบริการวิชาการ

☐ ด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

☒ ด้านการบริหารจัดการและพัฒนาบุคลากร

๔. เล่นคู่มือ/ เอกสารประกอบผลงาน/ VDO พร้อมด้วย QR Code - Link

ภาพหน้าปกคู่มือการใช้งาน	QR Code - Link
	https://link.bsru.ac.th/๑ic๑ 

โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการด้านการจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM)
ผ่านกิจกรรม การเขียนคู่มือการปฏิบัติงานของบุคลากร พร้อมส่งเสริมการประยุกต์ใช้ AI
เพื่อสนับสนุนการจัดการองค์ความรู้และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

๕. ความเป็นมา (ระบุความรู้ที่ต้องการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อหาแนวทางแก้ไข)

การปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นแหล่งสำคัญขององค์ความรู้ และประสบการณ์ที่เกิดจากการปฏิบัติงานจริง รวมทั้งการเรียนรู้จากปัญหา อุปสรรค และสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานให้มี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตาม หากองค์ความรู้และประสบการณ์ดังกล่าวไม่ได้รับการรวบรวม ถ่ายทอด และจัดเก็บอย่างเป็นระบบ อาจทำให้ความรู้สูญหาย ขาดความต่อเนื่องในการปฏิบัติงาน และเกิดการแก้ไข ปัญหาในลักษณะเดิมซ้ำ ๆ สำนัฯ จึงเห็นความสำคัญของการพัฒนาระบบจัดการองค์ความรู้จากการปฏิบัติงาน เพื่อรวบรวมและสังเคราะห์ความรู้จากประสบการณ์จริงของบุคลากร โดยมุ่งให้เกิดการเรียนรู้จากปัญหาและ อุปสรรค การแลกเปลี่ยนแนวทางแก้ไข และการพัฒนาเป็นแนวปฏิบัติที่สามารถถ่ายทอดและนำไปใช้ร่วมกัน ภายในองค์กร โดยรวบรวมองค์ความรู้จากการปฏิบัติงาน ๑๘ งาน จาก ๔ กลุ่มงาน เพื่อให้เกิดคลังองค์ความรู้ ที่เป็นระบบและสามารถนำกลับมาใช้ประโยชน์ได้อย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ สำนัฯ ได้นำเทคโนโลยีดิจิทัลและปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาเป็นเครื่องมือสนับสนุนกระบวนการ จัดการองค์ความรู้และการปฏิบัติงาน โดยช่วยในการรวบรวม จัดระบบ วิเคราะห์ ตรวจสอบ และค้นหาแนวทาง ในการแก้ไขปัญหา ตลอดจนสนับสนุนการพัฒนาวิธีการทำงานให้มีความรวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นระบบมากขึ้น ทั้งนี้ การนำ AI มาใช้จะอยู่ภายใต้การตรวจสอบและพิจารณาความถูกต้องและความเหมาะสมโดยผู้ปฏิบัติงาน การดำเนินงานดังกล่าวมุ่งเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ที่อยู่ในตัวบุคคลให้เป็นองค์ความรู้ขององค์กรที่ สามารถจัดเก็บ ถ่ายทอด แลกเปลี่ยน และนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง อันจะช่วยส่งเสริม

การเรียนรู้ร่วมกัน ลดการพึ่งพาความรู้เฉพาะบุคคล และสนับสนุนการพัฒนาองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

๖. วัตถุประสงค์ (ระบุกิจกรรมไปเพื่ออะไร ใครได้รับประโยชน์ และผลลัพธ์ที่คาดหวัง)

๖.๑ เพื่อจัดทำมาตรฐานและแนวทางในการรวบรวม วิเคราะห์ และจัดเก็บองค์ความรู้ที่เกิดจากการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในสำนักฯ ให้เป็นระบบ สามารถสืบค้นและนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างสะดวก

๖.๒ เพื่อส่งเสริมวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing) การถ่ายทอดประสบการณ์ และการทำงานร่วมกันระหว่างบุคลากรและกลุ่มงานภายในสำนักฯ

๖.๓ เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรนำองค์ความรู้จากการปฏิบัติงาน รวมทั้งเทคโนโลยีดิจิทัลและเครื่องมือ AI มาประยุกต์ใช้ในการแก้ไขปัญหาและพัฒนางานอย่างเหมาะสม

๖.๔ เพื่อพัฒนาศักยภาพและสมรรถนะของบุคลากร (Reskill/Upskill/New Skill) ให้สามารถเรียนรู้และปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม

๖.๕ เพื่อวางรากฐานการพัฒนาสำนักฯ ให้เป็น องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ที่บุคลากรสามารถเรียนรู้จากการปฏิบัติงาน แลกเปลี่ยนความรู้ นำความรู้ไปใช้ และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

๗. ผลผลิตและผลลัพธ์

๗.๑ ประโยชน์ขององค์ความรู้และการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนางาน

องค์ความรู้ที่เลือก	ผลผลิตและผลลัพธ์			
	รูปแบบองค์ความรู้ที่ได้/ การกลั่นกรองความรู้	บันทึกอยู่ที่/ การเผยแพร่องค์ ความรู้	ประโยชน์ขององค์ความรู้/ การนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ ในการพัฒนางาน	การขยายผลการนำความรู้ ไปใช้ประโยชน์กับบุคคลที่ เกี่ยวข้อง
การพัฒนาระบบจัดการองค์ความรู้จาก การปฏิบัติงานเพื่อการเรียนรู้ร่วมกันในองค์กร	● รูปแบบองค์ความรู้ที่ได้ - คู่มือการพัฒนาระบบจัดการองค์ความรู้จากการปฏิบัติงานเพื่อการเรียนรู้ร่วมกันในองค์กร ● การกลั่นกรองความรู้ ผู้ปฏิบัติงานวิเคราะห์ปัญหาที่พบจากการปฏิบัติงานจริง เพื่อทำความเข้าใจสาเหตุ และกำหนดแนวทางแก้ไขที่เหมาะสม จากนั้นนำ AI และเครื่องมือดิจิทัลมาช่วย แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับการปฏิบัติงาน และปรับปรุงวิธีการให้เหมาะสมสำหรับงานแล้วตรวจสอบผลการดำเนินงานว่า แก้ไขปัญหาและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้หรือไม่ จากนั้นจึงสรุปวิธีการและผลที่ได้ และจัดเก็บเป็นองค์ความรู้เพื่อให้สามารถนำไปใช้และถ่ายทอดในการปฏิบัติงานต่อไป	https://library.bsru.ac.th/km/	● ประโยชน์ขององค์ความรู้ ๑. ช่วยรวบรวมและจัดเก็บความรู้จากประสบการณ์การทำงานให้เป็นระบบสามารถสืบค้นและนำกลับมาใช้ได้ ๒. ช่วยลดการสูญหายของความรู้และประสบการณ์ของผู้ปฏิบัติงาน และทำให้สามารถถ่ายทอดความรู้ให้บุคลากรอื่นได้ ๓. ช่วยให้บุคลากรเรียนรู้จากปัญหาและแนวทางแก้ไขของงานต่าง ๆ รวมทั้งเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันในองค์กร ● การนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนางาน ๑. นำแนวทางและบทเรียนจากการปฏิบัติงานมาปรับใช้เพื่อลดขั้นตอน ลดข้อผิดพลาด และเพิ่มความรวดเร็วในการทำงาน ๒. นำเทคโนโลยีดิจิทัลและ AI มาช่วยวิเคราะห์ ตรวจสอบข้อมูล และสนับสนุนการทำงานให้เป็นระบบมากขึ้น ๓. นำผลจากการปฏิบัติงานมาปรับปรุงคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานมาตรฐาน (SOP) และ	๑. เผยแพร่องค์ความรู้และแนวทางการปฏิบัติงานให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องได้รับทราบและสามารถนำไปปรับใช้ในการทำงาน ๒. ส่งเสริมให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานและแลกเปลี่ยนประสบการณ์จากการใช้งานจริง เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน ๓. นำผลจากการใช้ความรู้กลับมาแลกเปลี่ยนและปรับปรุงองค์ความรู้ให้พัฒนาอย่างต่อเนื่องจากการใช้งานจริง พร้อมเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อให้ผู้สนใจสามารถศึกษาและนำไปประยุกต์ใช้ได้

องค์ความรู้ที่เลือก	ผลผลิตและผลลัพธ์			
	รูปแบบองค์ความรู้ที่ได้/ การกลั่นกรองความรู้	บันทึกอยู่ที่/ การเผยแพร่องค์ ความรู้	ประโยชน์ขององค์ความรู้/ การนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ ในการพัฒนางาน	การขยายผลการนำความรู้ ไปใช้ประโยชน์กับบุคคลที่ เกี่ยวข้อง
			แนวทางการทำงานให้เหมาะสมและทันต่อ การเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง	

๗.๒ สรุปการดำเนินการจัดการความรู้ของหน่วยงาน

๑) ปัจจัยแห่งความสำเร็จ/ การบรรลุเป้าหมาย

๑. บุคลากรมีส่วนร่วมในการถอดองค์ความรู้จากประสบการณ์และปัญหาที่เกิดขึ้นจริงจากการปฏิบัติงาน
๒. มีกระบวนการจัดการความรู้ที่เป็นระบบ ตั้งแต่การรวบรวม วิเคราะห์ แลกเปลี่ยน นำไปใช้ และสังเคราะห์เป็นองค์ความรู้
๓. มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลและ AI มาเป็นเครื่องมือสนับสนุนการวิเคราะห์ ตรวจสอบ แก้ไขปัญหา และพัฒนางาน
๔. มีการสังเคราะห์องค์ความรู้จาก ๑๘ งาน เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติร่วมที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับงานอื่นได้

๒) ปัญหา อุปสรรคในการดำเนินงาน และแนวทางแก้ไข

๑. บุคลากรมีภาระงานประจำและเวลาจำกัด ทำให้การรวบรวมและถอดบทเรียนดำเนินการได้ไม่ต่อเนื่อง
แนวทางแก้ไขคือกำหนดกรอบเวลาและมอบหมายผู้รับผิดชอบให้ชัดเจน
๒. ความรู้และประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและ AI ของบุคลากรแตกต่างกัน จึงกำหนดให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และช่วยเหลือกันในการประยุกต์ใช้เครื่องมือให้เหมาะสมกับงาน
๓. บุคลากรยังมีข้อจำกัดในการถอดความรู้จากงานประจำ จึงกำหนดแนวทางการจัดทำองค์ความรู้ให้เป็นขั้นตอน ตั้งแต่การวิเคราะห์ปัญหา การหาวิธีการแก้ไข การนำไปใช้ และการสรุปผล
๔. การนำองค์ความรู้ไปใช้และขยายผลยังต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของบุคลากร จึงส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคคลและกลุ่มงาน เพื่อนำความรู้ไปประยุกต์ใช้และพัฒนางานร่วมกัน
๕. ผลลัพธ์จากการใช้ AI จำเป็นต้องตรวจสอบความถูกต้องก่อนนำไปใช้จริง จึงกำหนดให้ผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบและพิจารณาความเหมาะสมของข้อมูลทุกครั้ง เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนางานอย่างเหมาะสม

๓) การจัดการความรู้ในปีการศึกษาถัดไป (ระบุหัวข้อ/ ประเด็น ที่หน่วยงานสนใจ)

- ๓.๑) การจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาคุณภาพบริการ
- ๓.๒) การจัดการข้อมูลเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของสำนักวิทยบริการฯ

๘. การต่อยอดองค์ความรู้หรือนวัตกรรมที่เกิดขึ้น (ถ้ามี)

๘.๑ งานวิจัย (อธิบายรายละเอียดของงานวิจัยที่มีการต่อยอดจากองค์ความรู้ที่ได้)

๘.๒ นวัตกรรม (อธิบายรายละเอียดผลงานนวัตกรรมที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นอย่างก้าวกระโดด)
