

การจัดการความรู้  
(Knowledge Management : KM)

เรื่อง  
คลังทรัพยากร “ต้นไม้ประจำมหาวิทยาลัย  
และเพลงประจำมหาวิทยาลัย”

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

## คำนำ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้มีการจัดทำคู่มือจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management : KM) โดยนำวิสัยทัศน์ พันธกิจและประเด็นยุทธศาสตร์การพัฒนาของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มากำหนดเป็นแนวทางในการจัดการองค์ความรู้ให้เหมาะสมกับองค์กร มีการจำแนกความรู้ที่จำเป็นต่อการผลักดันความสำเร็จในงานประจำหรือยุทธศาสตร์ขององค์กร และกำหนดองค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการผลักดันความสำเร็จของงานในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงได้มีการจัดทำคู่มือการจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management : KM) เพื่อให้บุคคลได้เข้าถึงองค์ความรู้ในด้านที่สนใจ และเป็นการกำหนดวิธีการกระจายความรู้จากผู้รู้สู่ผู้ที่สนใจ

คณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management : KM) ฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อบุคคลที่สนใจ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
ส่วนที่ 1 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	4
ส่วนที่ 2 การจัดการความรู้	6
ส่วนที่ 3 แผนการจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	11
ส่วนที่ 4 กระบวนการจัดการความรู้ เรื่องคลังทรัพยากร “ต้นไม้ประจำมหาวิทยาลัย และเพลงประจำมหาวิทยาลัย”	13

\*\*\*\*\*

## ส่วนที่ 1

### สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

การพัฒนาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จำเป็นต้องกำหนด ยุทธศาสตร์ให้สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย โดยกำหนดปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ ตัวชี้วัด และกลยุทธ์ ไว้ดังนี้

#### ปรัชญา

“แหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิต สนับสนุนภารกิจมหาวิทยาลัย”

#### วิสัยทัศน์

เป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิตที่ให้บริการสารสนเทศอย่างมีคุณภาพได้มาตรฐานสากล สนับสนุน มหาวิทยาลัยในการเป็นที่พึ่งของสังคม

คำอธิบายวิสัยทัศน์

1. สำนักวิทยบริการฯ มีสารสนเทศที่หลากหลายทั้งรูปแบบและสาขาวิชา พร้อมต่อการสนับสนุนภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย โดยมีเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นฐานในการให้บริการ
2. สำนักวิทยบริการฯ เป็นแหล่งสารสนเทศแรกที่ประชาคมมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีและชุมชนใกล้เคียงเลือกเข้าใช้บริการ
3. สำนักวิทยบริการฯ ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ เพื่อเสริมสร้างทักษะการรู้สารสนเทศและก่อให้เกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต

#### พันธกิจ

1. จัดทำ จัดเก็บ บำรุงรักษา และให้บริการสารสนเทศทั้งในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ทุกสาขาวิชา ที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และพันธกิจของมหาวิทยาลัย
2. พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ
3. ส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตแก่นักศึกษา บุคลากรของมหาวิทยาลัย ชุมชน และสังคม
4. พัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์กรที่ดี มีความคล่องตัวและรวดเร็ว โดยยึดหลักธรรมาภิบาล ภายใต้บรรยากาศการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน

ยุทธศาสตร์ที่ 4 มีพัฒนาระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ

เป้าประสงค์	กลยุทธ์
<p>1. มีการบริหารที่มีคุณภาพ ตามหลักธรรมาภิบาล</p> <p>2. บุคลากรมีศักยภาพ เชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ และมีวัฒนธรรมการอยู่ร่วมกันอย่างเอื้ออาทร มีความรัก สามัคคี และมีความผูกพันต่อองค์กร</p> <p>3. นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และสนับสนุนการตัดสินใจ</p> <p><b>4. พัฒนางานตามพันธกิจอย่างต่อเนื่อง โดยนำระบบการประกันคุณภาพการศึกษา การบริหารความเสี่ยง และการจัดการความรู้มาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ</b></p> <p>5. มีสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมคุณภาพการทำงานโดยยึดหลักการประหยัดพลังงาน</p>	<p>4.1 การนำองค์กรของผู้บริหาร</p> <p>4.2 พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะ สมรรถนะที่พึงประสงค์ ส่งเสริมความก้าวหน้าทางวิชาชีพ รวมทั้งสร้างวัฒนธรรมการอยู่ร่วมกันอย่างเอื้ออาทร และสร้างจิตสำนึกที่ดีต่อองค์กร</p> <p>4.3 จัดหาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และสนับสนุนการตัดสินใจ</p> <p><b>4.4 นำระบบการประกันคุณภาพการศึกษา การบริหารความเสี่ยง และการจัดการความรู้มาใช้ เป็นกรอบในการบริหารและปฏิบัติงาน</b></p> <p>4.5 ปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานทางกายภาพที่ดีของสถานที่ทำงาน</p>

\*\*\*\*\*

## ส่วนที่ 2

### การจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM)

การจัดการความรู้ หรือ KM ซึ่งที่ย่อมาจากคำว่า “Knowledge Management” คือ การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในส่วนราชการซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ นำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพอันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด (อ้างอิงจาก *สำนักงาน ก.พ.ร.*)

KM ไม่ใช่เป้าหมาย แต่เป็นเครื่องมือ ที่จะช่วยให้มีการสร้าง รวบรวม จัดระบบ เผยแพร่ ถ่ายโอนความรู้ที่เป็นประโยชน์เพื่อให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ใน สถานการณ์ต่างๆ ได้ทันเวลา และทันเหตุการณ์ จะส่งผลให้การปฏิบัติงานของคนในองค์กรมีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ พันธกิจขององค์กร และเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization )

**การจัดการความรู้ (อังกฤษ: Knowledge management - KM)** คือ การรวบรวม สร้าง จัดระเบียบ แลกเปลี่ยน และประยุกต์ใช้ความรู้ในองค์กร โดยพัฒนาระบบจาก **ข้อมูล** ไปสู่ **สารสนเทศ** เพื่อให้เกิด **ความรู้** และ **ปัญญา** ในที่สุด (ที่มา : <https://thiwikiopedia.org/wiki/การจัดการความรู้>)

การจัดการความรู้ประกอบไปด้วยชุดของการปฏิบัติงานที่ถูกใช้โดยองค์กรต่างๆ เพื่อที่จะระบุ สร้าง แสดงและกระจายความรู้ เพื่อประโยชน์ในการนำไปใช้และการเรียนรู้ภายในองค์กร อันนำไปสู่การจัดการสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการดำเนินการธุรกิจที่ดี องค์กรขนาดใหญ่โดยส่วนมากจะมีการจัดสรรทรัพยากรสำหรับการจัดการองค์ความรู้ โดยมักจะเป็นส่วนหนึ่งของแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศหรือแผนกการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (ที่มา : <https://thiwikiopedia.org/wiki/การจัดการความรู้>)

การถ่ายทอดความรู้ อันเป็นส่วนประกอบของการจัดการองค์ความรู้ ถูกประพจน์ปฏิบัติกันมานานแล้ว ตัวอย่างรูปแบบการถ่ายทอดความรู้ เช่น การอภิปรายของเพื่อนร่วมงานในระหว่างการทำงาน, การอบรมพนักงานใหม่อย่างเป็นทางการ, ห้องสมุดขององค์กร, โปรแกรมการฝึกสอนทางอาชีพและการเป็นพี่เลี้ยง ซึ่งรูปแบบการถ่ายทอดความรู้มีการพัฒนารูปแบบโดยอาศัยเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ที่กระจายอย่างกว้างขวางในศตวรรษที่ 20 ก่อให้เกิดเทคโนโลยีฐานความรู้, ระบบผู้เชี่ยวชาญและคลังความรู้ ซึ่งทำให้กระบวนการถ่ายทอดความรู้ง่ายมากขึ้น (ที่มา : <https://thiwikiopedia.org/wiki/การจัดการความรู้>)

การจัดการความรู้ คือ การรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรมาใช้ซ้ำ ต่อยอด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร โดยผ่านกระบวนการต่างๆ เช่น การสร้าง รวบรวม แลกเปลี่ยน เป็นต้น

## ความหมายของความรู้

ความรู้ คือ สิ่งที่สั่งสมมาจากการศึกษา เล่าเรียน การค้นคว้า หรือประสบการณ์ รวมทั้งความสามารถเชิงปฏิบัติและทักษะความเข้าใจ หรือ สารสนเทศที่ได้รับมาจกประสบการณ์ สิ่งที่ได้รับมาจากการได้ยิน ได้ฟัง การคิด หรือ การปฏิบัติ องค์กรวิชาในแต่ละสาขา (ที่มา : พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน)

## รูปแบบของความรู้มี 2 ประเภท คือ

1. **ความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge)** เป็นความรู้ที่สามารถรวบรวม ถ่ายทอดได้ โดยผ่านวิธีการต่าง ๆ เช่น การบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ทฤษฎี คู่มือต่าง ๆ เอกสาร กฎระเบียบ วิธีการปฏิบัติงาน สื่อต่าง ๆ เช่น VCD DVD Internet เทป เป็นต้น และบางครั้งเรียกว่า ความรู้แบบรูปธรรม

2. **ความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge)** เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ พรสวรรค์หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคลในการทำความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ เป็นความรู้ที่ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูด หรือลายลักษณ์อักษรได้โดยง่าย เช่น ทักษะในการทำงาน งานฝีมือ ประสบการณ์ แนวความคิด บางครั้งจึงเรียกว่า ความรู้แบบนามธรรม

## แนวคิดเรื่องกระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process)

เป็นกระบวนการแบบหนึ่งที่จะช่วยให้องค์กรเข้าใจถึงขั้นตอนที่ทำให้เกิดกระบวนการจัดการความรู้ หรือ พัฒนาการของความรู้ที่จะเกิดขึ้นในองค์กร ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน ดังนี้

1) **การบ่งชี้ความรู้** คือ การค้นหาและระบุให้ได้ว่า การที่องค์กรจะบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ ขององค์กร และ คนในองค์กรจำเป็นต้องรู้อะไรบ้าง ขณะนี้มีความรู้อะไรบ้าง อยู่ในรูปแบบใด เช่น อยู่ในเอกสาร ฐานความรู้ หนังสือเวียน หรือในตัวบุคคล และอยู่ที่ใครบ้าง เป็นต้น

2) **การสร้างและแสวงหาความรู้** โดยการสร้างความรู้ใหม่ที่จำเป็นต่อองค์กร การแสวงหาความรู้จากภายนอกองค์กร ( องค์กรที่มีความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับความรู้ที่ต้องการเป็นพิเศษ) การรักษาความรู้เก่าที่มีอยู่ และยังเป็นประโยชน์ต่อองค์กร ตลอดจนการกำจัดความรู้ที่ใช้ไม่ได้แล้ว เป็นต้น

3) **การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ** คือ การวางโครงสร้างความรู้ในองค์กรเพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเก็บความรู้อย่างเป็นระบบในอนาคต

4) **การประมวลและกลั่นกรองความรู้** คือ การปรับปรุงเอกสาร โปรแกรมการจัดเก็บเอกสารให้เป็นมาตรฐาน โดยใช้รูปแบบและเนื้อหาเดียวกัน และปรับปรุงเนื้อหาให้สมบูรณ์ ซึ่งจะเป็ประโยชน์ต่อการนำความรู้ไปใช้ได้อย่างสะดวกรวดเร็วมากขึ้น

5) **การเข้าถึงความรู้** คือ การกำหนดรูปแบบและวิธีการที่จะทำให้คนในองค์กร สามารถเข้าถึงความรู้ได้ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การฝึกอบรม การทำหนังสือเวียน การจัดทำ Website Web Board เป็นต้น

6) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ คือ การที่คนในองค์กรนำความรู้ที่มีอยู่มาแลกเปลี่ยนกัน ทั้งในรูปแบบที่จับต้องได้ เช่น เอกสาร ฐานความรู้ เทคโนโลยีสารสนเทศ Intranet หรือในรูปแบบที่ไม่สามารถจับต้องได้ เช่น การจัดทีมข้ามสายงาน การจัดกิจกรรมกลุ่มคุณภาพและนวัตกรรม การจัดชุมชนแห่งการเรียนรู้ การใช้ระบบพี่เลี้ยงเพื่อสอนงาน การสับเปลี่ยนสายงาน การเยี่ยมตัว และการจัดเวทีความคิดเห็น เป็นต้น

7) การเรียนรู้ คือ การที่คนในองค์กรนำองค์ความรู้ที่ได้รับมาในรูปแบบและวิธีการต่าง ๆ ไปใช้ในการปฏิบัติงาน โดยมีการเรียนรู้และสร้างนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่ ๆ และนำไปสู่การสร้างองค์ความรู้ใหม่ในองค์กร

### แนวคิดเรื่องกระบวนการบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process)

เป็นกรอบแนวคิดแบบหนึ่งเพื่อให้องค์กรที่ต้องการจัดการความรู้ภายในองค์กร ได้มุ่งเน้นถึงปัจจัยแวดล้อมภายในองค์กร ที่จะมีผลกระทบต่อการจัดการความรู้ ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ ดังนี้

1. การเตรียมความพร้อมและการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม เพื่อแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของคนในองค์กร คือ การเน้นให้ผู้บริหารเป็นแบบอย่างที่ดีในการจัดการความรู้ การแก้ไขกฎระเบียบให้มีความยืดหยุ่น การสร้างบรรยากาศที่เปิดกว้างให้โอกาสพนักงานแสดงความคิดเห็น และการส่งเสริมการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ เช่น การประกาศนโยบายการจัดการความรู้ให้ทุกคนทราบ เป็นต้น

2. การสื่อสาร เพื่อให้ทุกคนในองค์กรอยากให้ความร่วมมือในการจัดการความรู้ในองค์กร โดยการเน้นทุกคนเข้าใจถึงสิ่งที่องค์กรจะทำ ประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับทุกคน และแต่ละคนจะมีส่วนร่วมได้อย่างไร ผ่านช่องทางการสื่อสารในรูปแบบต่าง เช่น จดหมายเวียน E-Mail Intranet เป็นต้น

3. กระบวนการและเครื่องมือ เพื่อทำให้เกิดการเชื่อมโยงข้อมูลความรู้ในองค์กร และสามารถเข้าถึง ค้นหาและแลกเปลี่ยนข้อมูลได้ง่าย สะดวก รวดเร็วมากขึ้น โดยเน้นการพิจารณาความเหมาะสมกับชนิดของความรู้ ลักษณะขนาดสถานที่ตั้งองค์กร ลักษณะการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร และทรัพยากรที่มีอยู่ เช่น หากเป็นความรู้ที่เป็นเอกสาร จับต้องได้ อาจใช้หนังสือเวียน หรือเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการเข้าถึงความรู้ แต่ถ้าหากเป็นความรู้ที่ต้องใช้ประสบการณ์ หรือใช้ประสาทสัมผัส อาจใช้การสอนงานระหว่างทำงาน หรือประสบการณ์โดยตรงเป็นเครื่องมือในการเข้าถึงความรู้ เป็นต้น

4. การฝึกอบรมและการเรียนรู้ เพื่อสร้างความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญและหลักการของการจัดการความรู้ โดยคำนึงถึงความสอดคล้องเกี่ยวกับการกำหนดเนื้อหา กลุ่มเป้าหมาย วิธีการ และการประเมินผลและการปรับปรุงการฝึกอบรม / การเรียนรู้ ซึ่งตัวอย่างหลักสูตร ได้แก่ KM Implementation ชุมชนแห่งการเรียนรู้ (COP) การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรม การใช้ IT เป็นต้น

5. การวัดผล เพื่อให้ทราบว่าผลการดำเนินการได้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ และนำผลของการวัดมาปรับปรุงแผนและการดำเนินการให้ดีขึ้น ตลอดจนนำผลการวัดมาใช้ในการสื่อสารกับบุคลากรในทุกระดับให้เห็น ประโยชน์ของการจัดการความรู้



**6. การยกย่องชมเชยและให้รางวัล** เพื่อสร้างแรงจูงใจให้เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับ โดยพิจารณาถึงความสอดคล้องด้านความต้องการของบุคลากร แรงจูงใจระยะสั้นและระยะยาว การบูรณาการกับระบบที่มีอยู่ การปรับเปลี่ยนให้เข้ากับกิจกรรมที่ทำในแต่ละช่วงเวลา

ก่อนที่จะมีการจัดการความรู้ หรือทำ KM จะต้องมีการกำหนดขอบเขต และเป้าหมาย KM ก่อน ซึ่งขอบเขต KM เป็นหัวเรื่องกว้าง ๆ ของความรู้ที่จำเป็นและสอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ตาม แผนบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งต้องการจะนำมากำหนดเป้าหมาย KM ซึ่งแต่ละองค์กรสามารถใช้แนวทางในการกำหนดขอบเขตและเป้าหมาย KM เพื่อจัดทำแผนการจัดการความรู้ขององค์กร ได้ 4 แนวทาง คือ

แนวทางที่ 1 เป็นความรู้ที่จำเป็นและสนับสนุนวิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์ขององค์กร  
แนวทางที่ 2 เป็นความรู้ที่สำคัญต่อองค์กร เช่น ความรู้เกี่ยวกับผู้ใช้บริการ ประสบการณ์ความรู้ที่สั่งสมมา

แนวทางที่ 3 เป็นปัญหาที่องค์กรประสบอยู่ และสามารถนำ KM มาช่วยได้

แนวทางที่ 4 เป็นแนวทางผสมกันระหว่างแนวทางที่ 1 , 2 หรือ 3 หรือจะเป็นแนวทางอื่นที่องค์กรเห็นว่าเหมาะสม

#### **แนวทางการตัดสินใจเลือกขอบเขต KM**

การตัดสินใจเลือกขอบเขต KM อาจใช้แนวทางต่อไปนี้ มาช่วยในการตัดสินใจว่า ขอบเขต KM ใดที่องค์กรจะคัดเลือกมาจัดทำแผนการจัดการความรู้ขององค์กร เช่น

- ❖ ความสอดคล้องกับทิศทางและประเด็นยุทธศาสตร์ในระดับของหน่วยงานตนเอง
- ❖ ทำให้เกิดการปรับปรุงที่เห็นได้ชัดเจน หรือเป็นรูปธรรม
- ❖ มีโอกาสทำได้สำเร็จสูง (โดยพิจารณาจากความพร้อมด้านคน งบประมาณ เทคโนโลยี วัฒนธรรม องค์กร ระยะเวลาดำเนินงาน ฯลฯ)
- ❖ เป็นเรื่องที่ต้องทำ คนส่วนใหญ่ในองค์กรต้องการให้ทำ
- ❖ เป็นเรื่องที่ผู้บริหารให้การสนับสนุน
- ❖ เป็นความรู้ที่ต้องนำมาจัดการอย่างเร่งด่วน
- ❖ แนวทางอื่น ๆ ที่องค์กรเห็นว่าเหมาะสม

#### **ตั้งเป้าหมายการจัดการความรู้เพื่อพัฒนา**

งาน พัฒนางาน

คน พัฒนาคน

องค์กร เป็นองค์กรการเรียนรู้

### องค์ประกอบสำคัญของการจัดการความรู้ (Knowledge Process)

1. “คน” ถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดเพราะเป็นแหล่งเรียนรู้ และเป็นผู้นำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์

2. “เทคโนโลยี” เป็นเครื่องมือเพื่อให้คนสามารถค้นหา จัดเก็บ แลกเปลี่ยน รวมทั้งนำความรู้ไปใช้ได้ง่าย และรวดเร็วขึ้น

3. “กระบวนการความรู้” นั้นเป็นการบริหารจัดการ เพื่อนำความรู้จากแหล่งความรู้ไปให้ผู้ใช้งาน เพื่อทำให้เกิดการปรับปรุงและนวัตกรรม

องค์ประกอบทั้ง 3 ส่วนนี้ จะต้องเชื่อมโยงและบูรณาการอย่างสมดุล การจัดการความรู้ของกรมการปกครอง จากพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546

### ส่วนที่ 3

#### แผนการจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) เป็นแผนงานที่แสดงถึงรายละเอียดการดำเนินงานของกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมาย (Desire State) ที่กำหนด

**ขั้นตอนการจัดทำแผน KM** (อ้างอิงจากคู่มือการจัดทำแผนการจัดการความรู้ โดย สำนักงาน ก.พ.ร. และ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ)

1. มีการกำหนดขอบเขตการจัดการความรู้ หรือ ขอบเขต KM (KM Focus Area) และเป้าหมาย KM (Desire State) ที่ต้องการเลือกทำ และต้องการจัดการความรู้ที่จำเป็นต้องมีในกระบวนการงาน (Work Process) เพื่อสนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์ของสำนักวิทยบริการฯ
2. เมื่อองค์กรได้ตรวจสอบความถูกต้องและเหมาะสมของขอบเขต KM (KM Focus Area) และเป้าหมาย KM (Desired State)แล้ว ให้นำหัวข้อเป้าหมาย KM ที่สำนักวิทยบริการฯต้องทำ มาจัดทำแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) โดยการจัดทำแผนจะขึ้นอยู่กับความพร้อมของสำนักวิทยบริการฯที่ทำให้เป้าหมาย KM บรรลุผลสำเร็จ โดยการประเมินตนเองก่อนจัดทำแผน KM
3. การประเมินตนเองเรื่องการจัดการความรู้ เป็นกระบวนการที่ทำให้ทราบถึงความพร้อม (จุดอ่อน - จุดแข็ง / โอกาส - อุปสรรค) ในเรื่องการจัดการความรู้ และนำผลการประเมินดังกล่าวมาใช้เป็นข้อมูลส่วนหนึ่งในการจัดทำแผน KM ให้ สอดรับกับเป้าหมาย KM ที่เลือกไว้ โดยสำนักวิทยบริการฯสามารถเลือกวิธีการประเมินตนเองเรื่องการจัดการความรู้ที่เหมาะสมกับสำนักวิทยบริการฯ ได้ดังนี้

3.1) ใช้วิธีการประเมินตนเองเรื่องการจัดการความรู้ KMAT (The Knowledge Management Assessment Tool : KMAT) ซึ่งเป็นเครื่องมือชนิดหนึ่งที่ใช้ในการประเมินตนเองในเรื่องการจัดการความรู้ และให้ข้อมูลว่ามีจุดอ่อน-จุดแข็ง / โอกาส-อุปสรรค ในการจัดการความรู้เรื่องใดบ้าง โดยเครื่องมือนี้แบ่งออกเป็น 5 หมวด ดังนี้

- หมวด 1 กระบวนการจัดการความรู้
- หมวด 2 ภาวะผู้นำ
- หมวด 3 วัฒนธรรมในเรื่องการจัดการความรู้
- หมวด 4 เทคโนโลยีการจัดการความรู้
- หมวด 5 การวัดผลการจัดการความรู้

3.2) ใช้วิธีอื่น ๆ ในการประเมินตนเองเรื่องการจัดการความรู้ เช่น แบบสอบถาม รายงานผลการวิเคราะห์สำนักวิทยบริการฯ เป็นต้น

การประเมินตนเองดังกล่าว จะต้องเป็นการระดมสมองกันภายในสำนักวิทยบริการฯเอง โดยอย่างน้อยจะต้องมีบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการตามขอบเขต KM และเป้าหมาย KM เข้าร่วมการประเมินด้วย ผลลัพธ์ที่ได้จากการประเมินตนเองเรื่องการจัดการความรู้ จะต้องเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจนกับขอบเขต KM และเป้าหมาย KM ซึ่งจะทำให้การจัดทำแผนการจัดการความรู้สามารถสอดคล้องกับผลลัพธ์ ที่ได้จากการประเมิน และส่งผลให้เป้าหมาย KM บรรลุผลสำเร็จตามแผนที่กำหนด

4. นำผลการประเมินตนเองที่ได้ มาจัดทำแผนการจัดการความรู้ หรือ แผน KM ตามกระบวนการจัดการความรู้ และกระบวนการบริหารการเปลี่ยนแปลง โดยให้ระบุถึง

ทั้งนี้ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้จัดทำ โครงการจัดการความรู้ในการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี 2562 เพื่อให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (พ.ศ.2561-2565) โดยได้ระบุไว้ในยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ข้อ 4 พัฒนางานตามพันธกิจอย่างต่อเนื่องโดยนำระบบการประกันคุณภาพการศึกษา การบริหารความเสี่ยง และการจัดการความรู้มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

โดยกิจกรรมในโครงการจัดการความรู้ในการปฏิบัติงาน ที่จัดเมื่อวันที่ 12-15 มีนาคม 2562 ยึดตามกระบวนการจัดการความรู้ (7 ขั้นตอน) ได้แก่

1. การบ่งชี้ความรู้
2. การสร้างและแสวงหาความรู้
3. การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ
4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้
5. การเข้าถึงความรู้
6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้
7. การเรียนรู้

## ส่วนที่ 4

### กระบวนการจัดการความรู้ เรื่องคลังทรัพยากร “ต้นไม้ประจำมหาวิทยาลัยและเพลงประจำมหาวิทยาลัย”

ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ลำดับ	กระบวนการ	ขั้นตอนการดำเนินงาน
1	การบ่งชี้ความรู้	<p>1. โดยได้กำหนดองค์ความรู้ที่ได้จากการเข้ารับการอบรมเรื่อง Smart Library to Smart Society เมื่อวันที่ 13-16 กุมภาพันธ์ 2562 ณ ห้องประชุมห้องดอยหลวง และดอยนาง ชั้น 2 โรงแรมแคนทารี ฮิลล์ จังหวัดเชียงใหม่</p> <p>2. ผู้เข้ารับการอบรม ได้แก่ นางอัญชลี เชื้อนขันธุ์ และนางสาวปิธิรัตน์ อินทุม มาถ่ายทอดความรู้ให้กับบุคลากรของสำนักวิทยบริการฯ ที่ได้มีการจัดขึ้นในวันที่ 12-15 มีนาคม 2562</p>
2	การสร้างและแสวงหาความรู้	<p>1. มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มุมมอง Smart Library ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี และแนวปฏิบัติการจัดการจดหมายเหตุดิจิทัล</p> <p>2. มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่สำหรับการจัดการและบริการ</p> <p>3. มีการแบ่งกลุ่มเป็น 2 กลุ่ม เพื่อค้นหาข้อมูลในการจัดทำคลังทรัพยากร</p> <p>4. ค้นหาข้อมูลจากแหล่งทรัพยากรสารสนเทศภายในสำนักวิทยบริการฯ ภายในมหาวิทยาลัย และภายนอกมหาวิทยาลัย รวมทั้งสื่อออนไลน์ต่างๆ ที่เกี่ยวกับเพลงประจำมหาวิทยาลัยและต้นไม้ประจำมหาวิทยาลัย</p>
3	การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ	<p>1. ฝึกปฏิบัติการนำใช้เทคโนโลยีสำหรับการจัดการเอกสารดิจิทัล</p> <p>2. มีการนำสื่อทรัพยากรสารสนเทศมารวบรวมและแยกประเภทประวัติความเป็นมา รูปภาพ สื่อวีดิทัศน์ บทเพลง เกี่ยวกับเพลงและต้นไม้ประจำมหาวิทยาลัย โดยการใช้เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์มาจัดการเป็นรูปแบบสื่อดิจิทัล เช่น การนำสื่อหนังสือมาสแกน ถ่ายภาพต้นไม้จากสถานที่จริง จัดเก็บไฟล์สื่อวีดิทัศน์ในรูปแบบออนไลน์ (youtube) เพื่อสะดวกในการเผยแพร่และค้นหา</p>

**กระบวนการจัดการความรู้ เรื่องคลังทรัพยากร**  
**“ต้นไม้ประจำมหาวิทยาลัยและเพลงประจำมหาวิทยาลัย”**  
**ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี**

ลำดับ	กระบวนการ	ขั้นตอนการดำเนินงาน
4	การประมวลและกลั่นกรองความรู้	1.นำข้อมูลมากลั่นกรองและตรวจสอบความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของข้อมูล รวมทั้งเรื่องราวประวัติความเป็นมาของข้อมูลนั้นๆ 2.ปรับปรุงเอกสารเนื้อหาให้สมบูรณ์ โดยใช้รูปแบบและเนื้อหาเดียวกัน มีการอ้างอิงแหล่งที่มาของข้อมูลได้อย่างถูกต้อง ซึ่งจะเป็ประโยชน์ต่อการนำความรู้ไปใช้ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว
5	การเข้าถึงความรู้	นำความรู้ที่ผ่านการประมวลผลและกลั่นกรองแล้วมาจัดทำและเผยแพร่บนเว็บไซต์ คลังทรัพยากร การจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ <a href="http://library.tru.ac.th/km/?cat=29">http://library.tru.ac.th/km/?cat=29</a>
6	การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้	1.จัดทำคู่มือคลังทรัพยากร เรื่อง ต้นไม้ประจำมหาวิทยาลัยและเพลงประจำมหาวิทยาลัย เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานร่วมกัน 2.มีการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้การปฏิบัติงานตามขั้นตอนกระบวนการจัดการความรู้ภายในองค์กร
7	การเรียนรู้	1.นำความรู้ที่ได้รับจากการจัดทำคลังทรัพยากรในเรื่องต้นไม้ประจำมหาวิทยาลัยและเพลงประจำมหาวิทยาลัย ไปใช้ในการปฏิบัติงานโดยการจัดทำจดหมายเหตุเพื่อจัดเก็บลงในคลังทรัพยากรในเรื่องอื่นๆ อีกต่อไป 2.สามารถสืบค้นหาข้อมูลได้จากเว็บไซต์ <a href="http://library.tru.ac.th/km/?cat=29">http://library.tru.ac.th/km/?cat=29</a>