

# โครงการกิจกรรมการจัดการความรู้ (KM)

หน่วยงาน ..... ศูนย์คอมพิวเตอร์.....

1. ชื่อโครงการ การสร้างองค์ความรู้ในด้านการให้บริการและการแก้ไขปัญหาระบบเครือข่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## 2. หลักการและเหตุผล

เนื่องด้วยฝ่ายเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี เป็นฝ่ายที่รับผิดชอบเกี่ยวกับระบบเครือข่ายและระบบสารสนเทศเกือบทั้งหมดของมหาวิทยาลัยฯ ผู้ดูแลระบบต้องรับผิดชอบ-ดูแลระบบเครือข่ายและระบบสารสนเทศ ให้มีประสิทธิภาพและมีเสถียรภาพ สามารถรองรับความต้องการของผู้ใช้งานได้ตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งการบริหารจัดการเครื่องแม่ข่ายนั้นเป็นเรื่องซับซ้อนและมีรายละเอียดที่หลากหลาย ทั้งนี้การดำเนินการดังกล่าวเพื่อรองรับการดำเนินงานให้เป็นที่ไปด้วยความต่อเนื่อง สร้างองค์ความรู้ให้บุคลากรในฝ่ายมีความเข้าใจที่ตรงกันและสามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของระบบเครือข่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## 3. วัตถุประสงค์

- 3.1 เพื่อให้บุคลากรในฝ่ายมีองค์ความรู้ และสามารถใช้อองค์ความรู้ในการให้บริการและสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆของระบบเครือข่ายได้
- 3.2 เพื่อรวบรวมข้อมูลการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่พบของระบบเครือข่าย
- 3.3 เพื่อสร้างแนวทางในการแก้ไขปัญหา ซึ่งจะช่วยลดขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
- 3.4 เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ ความสามารถที่จะปฏิบัติหน้าที่ทดแทนกันได้

## 4. รายละเอียดการดำเนินการ

- 4.1 การกำหนดประเด็นการจัดการความรู้และนิยามความรู้ที่บ่งชี้  
จัดให้มีการประชุมภายในฝ่าย เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับการสร้างองค์ความรู้ในด้านการให้บริการและการแก้ไขปัญหาระบบเครือข่าย ดำเนินการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในฝ่าย กำหนดประเด็นความรู้ และขอบเขตการดำเนินการและวิธีการดำเนินการ
- 4.2 การสร้างและแสวงหาความรู้  
จัดหาคูคลากรที่มีความรู้ในประเด็นที่กำหนด มอบหมายให้กำหนดหลักสูตรการอบรมแก่บุคลากรในฝ่ายท่านอื่น ๆ
- 4.3 การจัดความรู้ให้เป็นระบบ  
รวบรวมและบันทึกเนื้อหา เพื่อจัดทำเป็นรูปเล่มเป็นคู่มือการปฏิบัติงานของฝ่ายเครือข่าย

- 4.4 การประมวลและกลั่นกรองความรู้  
 ให้บุคลากรในฝ่าย ช่วยตรวจทานแบบร่างของคู่มือการปฏิบัติงานของฝ่ายเครือข่าย ร่วมกันตรวจทานและแก้ไข จนได้คู่มือการปฏิบัติงานของฝ่ายเครือข่ายฉบับสมบูรณ์
- 4.5 การเข้าถึงความรู้  
 เผยแพร่คู่มือการปฏิบัติงานของฝ่ายเครือข่ายฉบับสมบูรณ์แก่พนักงานในฝ่ายทุกท่านสำหรับเป็นแนวทางเพื่อแก้ไขปัญหาระบบเครือข่าย
- 4.6 การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้  
 จัดให้มีการอบรมถ่ายทอดให้ความรู้ในหลักสูตรที่กำหนดไว้แก่บุคลากรภายในฝ่าย ให้บุคลากรในฝ่ายแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้ที่อยู่ให้กับบุคลากรอื่นๆ
- 4.7 การเรียนรู้  
 บุคลากรเกิดความเรียนรู้จากองค์ความรู้ที่ได้รับ และมีความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาระบบเครือข่าย และสามารถปฏิบัติงานแทนบุคลากรท่านอื่นๆได้ในกรณีฉุกเฉิน
5. จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ ...เจ้าหน้าที่ฝ่ายเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ศูนย์คอมพิวเตอร์ จำนวน 12 คน
6. ระยะเวลาดำเนินการ .....12 เดือน.....
7. งบประมาณโครงการ..... 5,000 บาท.....

รายการ	ค่าใช้จ่าย
1. ค่าวัสดุ จัดทำเอกสาร คู่มือ และอื่นๆ	1,000 บาท
2. ค่าจัดอบรมให้ความรู้ (5วัน)	4,000 บาท
<b>รวม</b>	<b>5,000 บาท</b>

8. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 8.1 บุคลากรในฝ่ายมีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการและการแก้ไขปัญหาระบบเครือข่ายอย่างมีประสิทธิภาพเท่าเทียมกันและเพิ่มขึ้น
- 8.2 มีเอกสารอ้างอิงการปฏิบัติงาน และสามารถใช้ออกสารเป็นแนวทางเพื่อแก้ไขปัญหาระบบเครือข่ายได้
- 8.3 บุคลากรในฝ่ายสามารถปฏิบัติหน้าที่ทดแทนกันได้
9. ผู้รับผิดชอบโครงการ .....ฝ่ายเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ศูนย์คอมพิวเตอร์ โทร. 4788.....