

**แบบรายงาน แผน - ผล การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการจัดการความรู้  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558**

หน่วยงาน : ศูนย์คอมพิวเตอร์

วันที่เริ่มต้นของการดำเนินการตามแผน : ..... 1 พฤศจิกายน 2557 .....

ชื่อหัวข้อประเด็นการจัดการความรู้ : มุ่งองค์ความรู้ในการใช้โปรแกรม Dell Kace บริหารจัดการเครื่อง  
คอมพิวเตอร์อย่างมีประสิทธิภาพ

ชื่อผู้รายงาน : ..... นายสุรพัชย์ ทัพพะรังสี ..... โทรศัพท์ : ..... 4783 ..... วันที่รายงาน : ..... 30 กันยายน 2558 .....

ขั้นตอนการดำเนินงาน/กิจกรรม*	ระยะเวลาสะสม		
	แผน	ผล	ร้อยละ ความสำเร็จ
<b>ขั้นตอนที่ 1 : การกำหนดประเด็นการจัดการความรู้และนิยามความรู้ที่บ่งชี้</b> <b>กิจกรรม :</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>กำหนดประเด็นที่จะส่งเสริมให้การปฏิบัติงานและให้บริการเกิดความรวดเร็วมีประสิทธิภาพสูงสุด</li> <li>กำหนดขอบเขตการจัดการความรู้ วัตถุประสงค์ ผลผลิต และตัวชี้วัดในแต่ละประเด็นอย่างชัดเจน</li> </ol>	20 วัน	20 วัน	100
<b>ขั้นตอนที่ 2 : การสร้างและแสวงหาความรู้</b> <b>กิจกรรม :</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>แสวงหาผู้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการใช้โปรแกรม Dell Kace เพื่อนำมาบริหารจัดการเครื่องคอมพิวเตอร์อย่างมีประสิทธิภาพตามประเด็นที่กำหนด</li> <li>ใช้เครื่องมือต่างๆ เพื่อรวบรวมความรู้</li> </ol>	90 วัน	80 วัน	112.5
<b>ขั้นตอนที่ 3 : การจัดความรู้ให้เป็นระบบ</b> <b>กิจกรรม :</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>วิเคราะห์และจำแนกข้อมูลที่ได้จากผู้รู้ออกเป็นหมวดหมู่ตามประเด็นที่จะปฏิบัติและการจัดเก็บข้อมูลลงตามหมวดหมู่ที่กำหนด</li> </ol>	110 วัน	100 วัน	110
<b>ขั้นตอนที่ 4 : การประมวลและกลั่นกรองความรู้</b> <b>กิจกรรม :</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>วิเคราะห์ สังเคราะห์หาขั้นตอนการปฏิบัติงานตามข้อมูลที่ได้จากผู้รู้ และจัดรูปแบบการดำเนินงานที่เข้าใจง่ายเพื่อนำสู่กระบวนการนำเสนอเพื่อปฏิบัติต่อไป</li> </ol>	130 วัน	120 วัน	108.3

ขั้นตอนการดำเนินงาน/กิจกรรม*	ระยะเวลาสะสม		
	แผน	ผล	ร้อยละความสำเร็จ
<b>ขั้นตอนที่ 5 : การเข้าถึงความรู้</b> <b>กิจกรรม :</b> 1. นำความรู้ที่ได้รับไปใช้งานจริงในการปฏิบัติงานต่อผู้รับบริการภายใน มทส.	150 วัน	150 วัน	100
<b>ขั้นตอนที่ 6 : การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้</b> <b>กิจกรรม :</b> 1. แลกเปลี่ยนให้ความรู้ทั้งภายในและภายนอกศูนย์คอมพิวเตอร์เพื่อให้เข้าใจในประโยชน์ของการใช้โปรแกรม Dell Kace ในการจัดการบริหารงาน	170 วัน	170 วัน	100
<b>ขั้นตอนที่ 7 : การเรียนรู้</b> <b>กิจกรรม :</b> 1. ประเมินผลความพึงพอใจในการนำโปรแกรม Dell Kace มาใช้ในการปฏิบัติงานบริการให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับบริการ	200 วัน	200 วัน	100

หมายเหตุ อ้างอิงข้อมูลตามแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน

โปรดระบุเหตุผล (กรณีล่าช้ากว่ากำหนด)

.....

.....

#### รายละเอียดการดำเนินงาน

ได้ดำเนินการเข้าสู่กระบวนการเข้าถึงความรู้ นำความรู้ที่ได้รับไปใช้งานจริงในการปฏิบัติงานต่อผู้รับบริการภายใน มทส. พร้อมทั้งแลกเปลี่ยนให้ความรู้ทั้งภายในและภายนอกศูนย์คอมพิวเตอร์เพื่อให้เข้าใจในประโยชน์ของการใช้โปรแกรม Dell Kace ในการจัดการบริหารงาน และสรุปประเมินผลความพึงพอใจในการนำโปรแกรม Dell Kace มาใช้ในการปฏิบัติงานบริการให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับบริการ

จากการนำความรู้ที่ได้รับจากการอบรมมาไปใช้ในการปฏิบัติงานต่อผู้รับบริการภายใน มทส. ในการใช้โปรแกรม Dell Kace บริหารจัดการเครื่องคอมพิวเตอร์ สำหรับให้บริการผู้แจ้งขอรับบริการ ส่งผลให้มีการนำความรู้ที่ได้ไปปฏิบัติได้จริง โดยให้บริการและแก้ไขปัญหาด้วยความสะดวก รวดเร็ว เบื้องต้นมี จำนวน 34 คน (โดยรับการแจ้งซ่อมผ่านระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ของศูนย์คอมพิวเตอร์) มีผลสรุปความพึงพอใจ 4.47 (จากคะแนนเต็ม 5)

**แบบรายงาน แผน – ผล การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการจัดการความรู้  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558**

หน่วยงาน : ศูนย์คอมพิวเตอร์

วันที่เริ่มต้นของการดำเนินการตามแผน : .....1 พฤศจิกายน 2557.....

ชื่อหัวข้อประเด็นการจัดการความรู้ : มีองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยีในการใช้ระบบ Multipoint Server 2012  
ไปสู่การใช้งานที่มีประสิทธิภาพ

ชื่อผู้รายงาน : .....นายสรพชัย ทัพพะรังสี..... โทรศัพท์ : .....4783..... วันที่รายงาน : .....30 กันยายน 2558.....

ขั้นตอนการดำเนินงาน/กิจกรรม*	ระยะเวลาสะสม		
	แผน	ผล	ร้อยละ ความสำเร็จ
<b>ขั้นตอนที่ 1 :</b> การกำหนดประเด็นการจัดการความรู้และนิยามความรู้ที่บ่งชี้ <b>กิจกรรม :</b> 1. กำหนดประเด็นที่จะส่งเสริมให้ผู้รับบริการเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย และผลลัพธ์ที่ช่วยลดจำนวนการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ อีกทั้งส่งผลให้เกิด การลดค่าใช้จ่ายซึ่งเป็นประโยชน์ต่อองค์กร	20 วัน	20 วัน	100
<b>ขั้นตอนที่ 2 :</b> การสร้างและแสวงหาความรู้ <b>กิจกรรม :</b> 1. แสวงหาผู้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการใช้ระบบ Multipoint Server 2012 เพื่อนำมาให้ความรู้และนำไปสู่การใช้คอมพิวเตอร์อย่างมีประสิทธิภาพตาม ประเด็นที่กำหนด 2. ใช้เครื่องมือต่างๆ เพื่อรวบรวมความรู้	90 วัน	80 วัน	112.5
<b>ขั้นตอนที่ 3 :</b> การจัดความรู้ให้เป็นระบบ <b>กิจกรรม :</b> 1. วิเคราะห์และจำแนกข้อมูลที่ได้จากผู้รู้ออกเป็นหมวดหมู่ตามประเด็นที่จะ ปฏิบัติและการจัดเก็บข้อมูลลงตามหมวดหมู่ที่กำหนด	110 วัน	110 วัน	100
<b>ขั้นตอนที่ 4 :</b> การประมวลและกลั่นกรองความรู้ <b>กิจกรรม :</b> 1. วิเคราะห์ สังเคราะห์หาขั้นตอนการปฏิบัติงานตามข้อมูลที่ได้จากผู้รู้ และ จัดรูปแบบการดำเนินงานให้ความรู้ที่เข้าใจง่ายเพื่อนำสู่กระบวนการนำเสนอ ต่อผู้ใช้งานเพื่อเกิดการปฏิบัติต่อไป	130 วัน	130 วัน	100

ขั้นตอนการดำเนินงาน/กิจกรรม*	ระยะเวลาสะสม		
	แผน	ผล	ร้อยละ ความสำเร็จ
<b>ขั้นตอนที่ 5 : การเข้าถึงความรู้</b> <b>กิจกรรม :</b> 1. นำความรู้ที่ได้รับไปใช้งานจริงในการให้ความรู้ด้านเทคโนโลยีที่พัฒนาไป	150 วัน	150 วัน	100
<b>ขั้นตอนที่ 6 : การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้</b> <b>กิจกรรม :</b> 1. แลกเปลี่ยนให้ความรู้ทั้งภายในและภายนอกศูนย์คอมพิวเตอร์เพื่อให้เข้าใจในประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยีใหม่ ระบบ Multipoint Server 2012 ส่งผลให้เกิดความเข้าใจและสามารถใช้งานกับทรัพยากรที่มีอยู่ได้อย่างเกิดประสิทธิภาพสูงสุด	170 วัน	170 วัน	100
<b>ขั้นตอนที่ 7 : การเรียนรู้</b> <b>กิจกรรม :</b> 1. ประเมินผลความพึงพอใจในการให้ความรู้ที่ทันสมัยเกี่ยวกับการใช้ระบบ Multipoint Server 2012 มาใช้ในการปฏิบัติงาน	200 วัน	200 วัน	100

หมายเหตุ อ้างอิงข้อมูลตามแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน

โปรดระบุเหตุผล (กรณีล่าช้ากว่ากำหนด)

.....  
 .....

**ผลการดำเนินงาน**

จากการนำประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยีใหม่ ระบบ Multipoint Server 2012 มาให้ความรู้และเพื่อบริการแก่หน่วยงานต่างๆ ส่งผลให้เกิดความเข้าใจและสามารถใช้งานกับทรัพยากรที่มีอยู่ได้อย่างเกิดประสิทธิภาพสูงสุด แต่ทั้งนี้ก็มีหน่วยงานศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา พบปัญหาในการใช้งานระบบ Multipoint Server 2012 ในการสืบค้นสารสนเทศและฐานข้อมูลของนักศึกษา ซึ่งส่งผลกระทบต่อ การให้บริการ โดยศูนย์คอมพิวเตอร์จะเก็บบันทึกและดำเนินการแก้ไขต่อไป โดยจากการให้บริการระบบ Multipoint Server 2012 ทั้งสิ้น 13 จุด ผลสรุปความพึงพอใจร้อยละ 3.33 (จากคะแนนเต็ม 5)

รายละเอียดผลการดำเนินงาน :

รายละเอียดผลการดำเนินงาน
<p>1. มีการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน/สอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงาน</p> <p>ในปี 2558 ศูนย์คอมพิวเตอร์มีการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน/สอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงาน คือ</p> <ul style="list-style-type: none"><li>1.1 มุ่งองค์ความรู้ในการใช้โปรแกรม Dell Kace บริหารจัดการเครื่องคอมพิวเตอร์อย่างมีประสิทธิภาพ</li><li>1.2 มุ่งองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยีในการใช้ระบบ Multipoint Server 2012 ไปสู่การใช้งานที่มีประสิทธิภาพ</li></ul>
<p>2. กำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน/สอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงาน อย่างชัดเจนตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- ศูนย์คอมพิวเตอร์มีการกำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน / สอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงาน คือ บุคลากรภายในฝ่ายและบุคลากรภายใน มทส. ดังแผนการจัดการความรู้ ตามแบบฟอร์มกระบวนการจัดการความรู้ (KM Process) ของหน่วยงาน</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>1. มีแผนการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 และเผยแพร่ไปสู่บุคลากรภายในฝ่ายบริการคอมพิวเตอร์ เพื่อให้เกิดความรู้และสามารถนำไปบริหารจัดการงาน และควบคุมการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ได้มีประสิทธิภาพต่อไป</li><li>2. มีแผนเผยแพร่ในการนำความรู้ใหม่ๆ เทคโนโลยีใหม่ๆ ของเทคโนโลยีในการใช้ระบบ Multipoint Server 2012 กับบุคลากรภายใน มทส. เพื่อนำมาจัดการให้เกิดองค์ความรู้ด้านการใช้โปรแกรมระบบ Multipoint Server 2012 ไปสู่การใช้งานที่มีประสิทธิภาพ</li></ul>
<p>3. มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนาและจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร (explicit knowledge)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>1. คณะทำงานการจัดการความรู้มีการประชุมแลกเปลี่ยนความรู้ในการใช้โปรแกรม Dell Kace บริหารจัดการเครื่องคอมพิวเตอร์อย่างมีประสิทธิภาพพร้อมกับผู้มีองค์ความรู้จัดอบรมถ่ายทอดความรู้แก่บุคลากรภายในฝ่ายงานบริการคอมพิวเตอร์ ในวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2558 และจัดทำคู่มือการทำงานโดยใช้โปรแกรม Dell Kace บริหารจัดการเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถดำเนินการขอรับ</li></ul>

บริการที่เกิดความสะดวกรวดเร็ว และง่ายต่อการดำเนินการให้บริการด้านต่าง ๆ อีกทั้งยังป้องกันการเกิดปัญหาในอนาคตได้ด้วย

2. มีการอัพเดทระบบ Multipoint Server 2012 ทุกห้องประชุม จำนวน 11 จุด รวมทั้งสิ้น 250 เครื่อง และคู่มือการใช้ระบบห้องประชุมรูปแบบ Multipoint Server 2012 เพื่อให้บุคลากรสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเผยแพร่ผ่านบนเว็บไซต์ของศูนย์คอมพิวเตอร์

4. มีการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ไปในการศึกษาปัจจุบันหรือปีการศึกษาที่ผ่านมา ที่เป็นสายลักษณะอักษร (explicit knowledge) และจากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) ที่เป็นแนวปฏิบัติที่นำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง ศูนย์คอมพิวเตอร์ได้ดำเนินการนำความรู้มาเป็นแนวปฏิบัติงานจริง ได้แก่

1. มีการนำความรู้ในการใช้โปรแกรม Dell Kace บริหารจัดการเครื่องคอมพิวเตอร์ ที่ได้รับการอบรมมาการบริหารจัดการงานให้บริการผู้แจ้งขอรับบริการ ส่งผลให้มีการนำความรู้ที่ได้ไปปฏิบัติได้จริง โดยการให้บริการและแก้ไขปัญหาด้วยความสะดวกรวดเร็ว เบื้องต้นมี จำนวน 22 คน (โดยรับการแจ้งซ่อมผ่านระบบแจ้งซ่อมออนไลน์ของศูนย์คอมพิวเตอร์)

2. มีการติดตั้งระบบและพร้อมใช้งานห้องประชุมรูปแบบ Multipoint Server 2012 อย่างแพร่หลายเพิ่มเติมจากระบบรูปแบบเดิม โดยนำไปใช้งานได้จริงอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

1. ห้องประชุมสารนิเทศ
2. ห้องประชุมสารนิทัศน์
3. ห้องประชุมอาคารวิชาการ1
4. ห้องประชุมอาคารวิชาการ2
5. ห้องประชุมบรรณสาร 1
6. ห้องประชุมบรรณสาร 2
7. ห้องประชุมสำนักวิชาแพทยศาสตร์
8. ห้องประชุมพจนานุกรม หน่วยประสานงาน มทส. กทม.
9. ห้องประชุมศูนย์คอมพิวเตอร์
10. บริเวณหน้าศูนย์บริการการศึกษา
11. ห้องประชุม อาคารเครื่องมือ 1
12. ห้องบริการใช้งานทั่วไป เรียนรวม 1
13. ห้องบริการใช้งานทั่วไป เรียนรวม 2