

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการปฏิบัติงาน ของสำนักวิทยบริการและ เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

Knowledge Sharing in the Office of Academic Resources and IT, Phuket Rajabhat University

กุลสตรี ปริญา

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
kullastri.p@pkru.ac.th

บทคัดย่อ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้จัดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ในองค์กรเรื่องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการปฏิบัติงาน โดยใช้กระบวนการ PDCA มาจัดองค์ความรู้ ดำเนินการจัดการความรู้ตามแนวทางการพร. 7 ขั้นตอนที่เมื่อเสร็จสิ้นกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ได้จำนวนแนวปฏิบัติ 2 แนวปฏิบัติ คือ 1) หมุนเวียนเรียนรู้งานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ 2) ขอซื้อขอยืมอย่างไรไม่ให้พลาด และเผยแพร่ความรู้ผ่านแผ่นพับและช่องทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์สำนัก ยูทูป และเฟซบุ๊ก

ผลการประเมินความพึงพอใจจากผู้เข้าร่วมโครงการโดยรวมอยู่ในระดับดี (4.35) เมื่อจำแนกเป็นกิจกรรมหมุนเวียนเรียนรู้งานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ และขอซื้อขอยืมอย่างไรไม่ให้พลาด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับอยู่ในระดับดี (4.00) และจากการติดตามการนำแนวปฏิบัติที่ได้ไปใช้พบว่า บุคลากรได้นำแนวปฏิบัติ หมุนเวียนเรียนรู้งานฝ่ายเทคโนโลยีไปใช้ในการถ่ายโอนความรู้และปฏิบัติงานแทนกันได้ ส่วนการขอซื้อขอยืมอย่างไรไม่ให้พลาด ช่วยลดความผิดพลาดในการเข้าใช้ระบบจัดซื้อจัดจ้างของสำนักงบประมาณ 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 มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่จัดหา เผยแพร่ และให้บริการสารสนเทศ ในรูปแบบที่หลากหลาย เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัย บุคลากรผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี และมีเทคนิคอันเกิดจากการปฏิบัติงานเฉพาะบุคคล การจัดการความรู้ (KM) เป็นกระบวนการที่รวบรวม สร้าง จัดระเบียบ แลกเปลี่ยน และประยุกต์ใช้ความรู้ในองค์กร โดยพัฒนาระบบจากข้อมูลไปสู่สารสนเทศ ผลจากการพัฒนาจะทำให้องค์กรสามารถพัฒนาเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งสอดคล้องกับสถานการณ์โลกยุคปัจจุบัน องค์กรแห่งการเรียนรู้ต้องมีความสามารถในการจัดการความรู้ที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และสามารถบริหารให้บุคลากรในองค์กรทุกคนมีความตระหนักในการพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเองอย่างต่อเนื่อง และนำไปสู่การพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืนได้ในที่สุด และหากมีกระบวนการจัดการความรู้แล้วยังสามารถที่จะนำแนวคิดการบริหารงานที่ทำให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีระบบ โดยมีเป้าหมายให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ขั้นตอนการบริหารกิจกรรมสอดคล้องกับแนวทางของกระบวนการ PDCA ซึ่งจะช่วยให้การจัดการความรู้เป็นไปอย่างมีระบบและครบถ้วน ทำให้กิจกรรมมีความเหมาะสมกับองค์กร การสำรวจสถานการณ์ขององค์กรในประเด็นต่างๆ เพื่อมาใช้เป็นข้อมูลป้อนเข้าสำหรับการวางแผนและกำหนดแนวทางการดำเนินงาน มีการตรวจสอบประเมินผลเป็นระยะ อีกทั้งยังมีการวิเคราะห์ผลสำเร็จ ทำให้รู้ถึงจุดอ่อน จุดแข็งของการดำเนินงาน และถือเป็นบทเรียนสำหรับการดำเนินงานต่อไป และตรงจุดนี้เองที่จะทำให้สามารถยกระดับการปรับปรุงและพัฒนาได้จริง มีโอกาสที่การพัฒนาต่อยอดจะเป็นไปอย่างเหมาะสมและถูกทิศทาง (กัลยารัตน์ วีระชนชัยกุล, 2558, น. 138, สุธาสิณี โปธิจันทร์, 2558, น. 93 และ Gupta, 2006, p. 46)

ฝ่ายงานหอสมุด สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ นำกระบวนการจัดการความรู้ และแนวคิดการบริหารงาน PDCA มาจัดดำเนินการจัดการความรู้ของบุคลากรในองค์กร ทำให้เกิดแนวปฏิบัติเรื่องหมุนเวียนเรียนรู้งานฝ่ายหอสมุด ผลที่ได้รับจากการจัดกิจกรรมทำให้ฝ่ายงานหอสมุดได้ถ่ายโอนความรู้ งานระหว่างผู้ปฏิบัติงานทั้งฝ่ายงานบริการสารสนเทศและฝ่ายงานเทคนิค ทำให้สามารถรู้งานและปฏิบัติงานแทนกัน

ได้ต่อมาสำนักจึงสังเกตเห็นผลสำเร็จที่ได้จึงจัดขยายโครงการการจัดการความรู้ให้กับฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ และงานการพัสดุสำนักงาน (อาจารย์ ต้วสิขเรศ. การสื่อสารส่วนบุคคล, 18 กันยายน 2562) และ (มาลิน เสงี่ยมกุล. การสื่อสารส่วนบุคคล, 9 กันยายน 2562)

โดยการรวบรวมองค์ความรู้เฉพาะที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้และเกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเป็นการจัดการความรู้ของบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. เพื่อเผยแพร่แนวปฏิบัติที่ได้จากการจัดการความรู้ของบุคลากรในสำนักให้แก่หน่วยงานและหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

ใช้แนวทางการดำเนินงานที่ได้ดำเนินการตามหลัก PDCA มาจัดการความรู้ (KM) ในองค์กร ดำเนินกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการปฏิบัติงาน การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นกระบวนการที่ตนกับเพื่อนร่วมงานแบ่งปันความรู้ ทักษะและประสบการณ์ซึ่งกันและกัน โดยบุคคลมีความสมัครใจที่จะให้บุคคลอื่นเข้าถึงความรู้ ประสบการณ์หรือความเชี่ยวชาญที่ตนเองมี หรือเป็นการนำเอาความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร มาผ่านกระบวนการเพื่อเผยแพร่ให้กับผู้อื่นทั้งภายในและภายนอกองค์กร (Zhu, Li & Luo, 2010, p. 509) โดยในขั้นตอนของการปฏิบัติงานได้นำความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) ประสบการณ์ ทักษะ พรสวรรค์ เทคนิค การทำงานที่สั่งสมมาจนชำนาญมาเข้ากระบวนการความรู้ 7 ขั้นตอน ได้แก่

ขั้นตอนที่ 1 การบ่งชี้ความรู้ หน่วยงานต้องสำรวจความรู้ที่บุคลากรจำเป็นต้องใช้เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย โดยสำรวจว่า เราต้องการความรู้อะไร และที่มีอยู่เพียงพอหรือไม่

ขั้นตอนที่ 2 การสร้างและแสวงหาความรู้ เมื่อสำรวจแล้วเห็นว่าความรู้ที่มีอยู่ไม่เพียงพอก็ต้องไปแสวงหาเพิ่มเติมให้ได้ครบถ้วนสมบูรณ์มากที่สุด

ขั้นตอนที่ 3 การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ เมื่อได้ความรู้มาเพียงพอแล้ว ก็นำมาจัดหมวดหมู่ให้ชัดเจน และจัดเก็บไว้ในรูปแบบต่าง ๆ ทั้ง เอกสาร หนังสือ เทป วีซีดี เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 4 การประมวลและกลั่นกรองความรู้ ต้องนำความรู้ที่จัดเก็บเป็นหมวดหมู่ไว้แล้วมาทบทวนกลั่นกรอง ให้มีความทันสมัย

ขั้นตอนที่ 5 การเข้าถึงความรู้ ต้องมีการจัดช่องทางเผยแพร่ความรู้ทางช่องทางต่างๆ ที่หลากหลาย เพื่อให้บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ได้สะดวก รวดเร็ว และทั่วถึง

ขั้นตอนที่ 6 การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ จัดกิจกรรมให้บุคลากรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เช่น กิจกรรมชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice หรือ Cop.), การสอนงาน (Coaching) และระบบพี่เลี้ยง (Mentoring) เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 7 การเรียนรู้ กำหนดให้บุคลากรในองค์กรต้องใช้ KM เข้ามาช่วยในการทำงานเพื่อผลงานที่มีประสิทธิภาพ โดย อาจกำหนดเป็นนโยบาย จากผู้บริหารขององค์กรจากขั้นตอนดังกล่าว ทางสำนักได้ดำเนินงานตามขั้นตอน ดังนี้

P การวางแผน	แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน ศึกษานโยบาย ข้อกำหนด เกณฑ์มาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษา ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ และเสนอโครงการต่อมหาวิทยาลัย
D การปฏิบัติ	ดำเนินการจัดการความรู้ตามแนวทาง กพร. 7 ขั้นตอน
	1. การบ่งชี้ความรู้ คณะกรรมการจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประชุมคัดเลือกสรุปประเด็นในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยวางแผนกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการองค์ความรู้ ด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการปฏิบัติงานและการบริการ โดยให้บุคลากรด้านบรรณารักษ์ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ประชุมร่วมกันกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายการจัดการความรู้
	2. การสร้างและแสวงหาความรู้ การสอบถามจากผู้รู้ ผู้ปฏิบัติ เป็นผู้ที่มีให้นำเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ในการบริหารจัดการงาน และการสอบถามจากผู้รู้ ประชาชนชาวบ้าน ที่มีความรู้ความสามารถ ในการเป็นหนังสือมีชีวิต คณะกรรมการค้นหาแนวปฏิบัติที่ดี โดยสรุปได้ 2 ประเด็น คือ กิจกรรมหมุนเวียนเรียนรู้งาน ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการบริหารจัดการงาน เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน และขอซื้อขอยืมอย่างไรไม่ให้พลาด ฝ่ายงานพัสดุ สำนักงาน
	3. การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ รวบรวมความรู้ที่ได้รับจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จัดทำเป็นรายงานผลการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการปฏิบัติงานและการบริการ ดังนี้ 3.1 กิจกรรม หมุนเวียนเรียนรู้งาน ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการบริหารจัดการงาน เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน 3.2 กิจกรรม ขอซื้อขอยืมอย่างไรไม่ให้พลาด เป็นกิจกรรมที่ช่วยให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง ก่อนส่งให้เจ้าหน้าที่พัสดุของงานบริหารงานทั่วไปของหน่วยงาน ดำเนินการอย่างถูกต้องเป็นไปตาม พรบ. การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 และระเบียบ กระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560
	4. การประมวลผลกลั่นกรองความรู้ การสรุปองค์ความรู้และกลั่นกรององค์ความรู้ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการทำงานของบุคลากรต่อไป ตลอดจนวางแผนการเผยแพร่องค์ความรู้ดังกล่าว
	5. การเข้าถึงความรู้ การเผยแพร่องค์ความรู้ให้กับสำนักวิทยบริการฯ และบุคลากรหน่วยงานอื่นในมหาวิทยาลัย ราชภัฏภูเก็ต 5.1 เผยแพร่ผ่านทาง แผ่นพับ 5.2 เผยแพร่ผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ของสำนักฯ Website (YouTube), Facebook

	<p>6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้</p> <p>แบ่งปันองค์ความรู้ ใช้เอกสารเผยแพร่องค์ความรู้ที่เป็นลายลักษณ์อักษร (Explicit Knowledge) ผ่านทางเว็บไซต์ Facebook, YouTube และ แหล่งเรียนรู้ Human Library Corner ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต และการจัดทำเป็นคู่มือ สรุพอองค์ความรู้ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งนี้บุคลากรสามารถนำองค์ความรู้ดังกล่าวไปใช้ในการปฏิบัติงานต่อไป ตลอดจนแลกเปลี่ยนความรู้ให้กับอาจารย์ บุคลากร และนักศึกษาหน่วยงานอื่นภายในมหาวิทยาลัย</p>
	<p>7. การเรียนรู้</p> <p>บุคลากรในสำนักฯ ตลอดจน อาจารย์ บุคลากร และนักศึกษาในมหาวิทยาลัยนำองค์ความรู้จากการจัดการความรู้ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงาน</p>
C การตรวจสอบ ประเมินผล	<p>การติดตามผลการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนนี้ตามกรอบระยะเวลา และประเมินผลการดำเนินโครงการจากบุคลากรที่เข้าร่วมการจัดการความรู้และการนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงาน</p>
A การปรับปรุง	<p>นำผลประเมินการดำเนินโครงการมาใช้ในการพัฒนางานและวางแผนการจัดการความรู้ในปีถัดไป</p>

สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะและการนำไปใช้ประโยชน์

สรุปผล

ผลการดำเนินงานแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการปฏิบัติงานได้แนวปฏิบัติจำนวน 2 แนวปฏิบัติ คือ

1. แนวปฏิบัติกรมหมื่นเวียนเรียนรู้งานในฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้มีการสอบถามจากผู้ปฏิบัติ ผู้ที่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ในการบริหารจัดการงาน และ การสอบถามจากผู้ ประชาชนชาวบ้านที่มีความรู้ ความสามารถ ในการเป็นหนังสือมีชีวิต คณะกรรมการค้นหาแนวปฏิบัติที่ดี โดยได้ขั้นตอนการหมื่นเวียนเรียนรู้งานมีขั้นตอน คือ

- 1.1 การจัดคู่มืองาน
- 1.2 จัดทำคู่มืองาน
- 1.3 สอนงาน
- 1.4 ปฏิบัติงานจริง
- 1.5 ติดตามผล
- 1.6 เสนอแนะปรับปรุง

และเมื่อได้ข้อมูลจากกิจกรรมจึงนำมาจัดทำเป็น แผ่นพับ เผยแพร่องค์ความรู้ให้กับบุคลากรในฝ่ายงานเทคโนโลยีสารสนเทศสำนักวิทยบริการฯ และยังได้เผยแพร่ผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ของสำนักฯ ยูทูป และเฟซบุ๊ก ให้บุคลากรสามารถนำองค์ความรู้ดังกล่าวไปใช้ในการปฏิบัติงานต่อไป



ภาพที่ 1 กระบวนการหมุนเวียนเรียนรู้งาน และคู่มือการปฏิบัติงาน

2. แนวปฏิบัติขอซื้อขอตังอย่างไรไม่ให้พลาด เป็นกิจกรรมที่ช่วยให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทั่วไปใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง ก่อนส่งให้เจ้าหน้าที่พัสดุของงานบริหารงานทั่วไปของหน่วยงานดำเนินการอย่างถูกต้องเป็นไปตาม พรบ.การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 และระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560

ขอซื้อขอจ้างอย่างไร ไม่ให้พลาด!



- 01 วันที่
- 02 ชื่อผู้ขอซื้อ/ขอจ้าง
- 03 ตำแหน่ง /ฝ่าย/กอง/คณะ
- 04 วัตถุประสงค์ในการขอซื้อ/ขอจ้าง
- 05 หน่วยงานต้นสังกัด/จัดจ้าง
- 06 งบ/ปีงบประมาณ/งบกลาง/งบดำเนินงาน
- 07 รายละเอียดการขอซื้อ/ขอจ้าง
- 08 รายละเอียดราคา
- 09 ตารางขอซื้อ/ขอจ้าง
- 10 หมายเหตุ

ลำดับ	รายการขอซื้อ/ขอจ้าง	จำนวน	ราคาต่อหน่วย	รวม
1	กระดาษถ่ายเอกสาร	5000 แผ่น	10 บาท	50,000 บาท
				รวม
				5,000 บาท

- 1) วันที่ส่งใบขอซื้อ/ขอจ้าง
- 2) ชื่อผู้ขอซื้อ/ขอจ้าง
- 3) กลุ่มงาน/ฝ่ายที่จัดซื้อ
- 4) เบิกจ่ายจากโครงการ/กิจกรรม
- 5) ระบุรายละเอียดความประสงค์
- 6) ระบุเหตุผลและความจำเป็น
- 7) รายชื่อผู้ตรวจรับ โดยยึดตามหมายเหตุที่ระบุไว้
- 8) แหล่งที่มาของราคากลาง
-ราคาไม่เกิน 5000 บาท ใช้ใบเสนอราคา 1-2 ไร่
- 9) กำหนดขอบเขต/คุณสมบัติของวัสดุ/จัดซื้อจัดจ้าง
- 10) ลงนามผู้บริหารที่กำกับดูแลในโครงการ/กิจกรรม

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

ภาพที่ 2 การเขียนแบบฟอร์มขอซื้อขอจ้าง

ผลการประเมินความพึงพอใจจากผู้เข้าร่วมโครงการ 32 คน คิดเป็นร้อยละ 82.50 ผลความพึงพอใจจากกิจกรรมโดยภาพรวมอยู่ในระดับดี (4.35) เมื่อจำแนกเป็นกิจกรรมหมุนเวียนเรียนรู้งานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับดี (4.00) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความรู้ก่อนการเข้าร่วมโครงการอยู่ในระดับพอใช้ (3.30) ด้านความรู้หลังการเข้าร่วมโครงการอยู่ในระดับดี (4.26) และด้านความรู้ที่ได้รับนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้จริงอยู่ในระดับดี (4.26) และกิจกรรมหมุนเวียนเรียนรู้งาน ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับดี (4.00) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความรู้ก่อนการเข้าร่วมโครงการอยู่ในระดับพอใช้ (3.26) ด้านความรู้หลังการเข้าร่วมโครงการอยู่ในระดับดี (4.26) และด้านความรู้ที่ได้รับนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้จริงอยู่ในระดับดี (4.11) (ธัญชนก จรัสจินดา, การสื่อสารส่วนบุคคล, 16 กันยายน 2562)

ผลการสัมภาษณ์และติดตามการนำแนวปฏิบัติไปใช้ พบว่า บุคลากรฝ่ายงานเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักได้นำแนวปฏิบัติหมุนเวียนเรียนรู้งานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ในการปฏิบัติงาน ส่วนแนวปฏิบัติขอซื้อขอจ้างอย่างไรไม่ให้พลาด บุคลากรได้นำไปใช้ลดความผิดพลาดในการใช้ระบบจัดซื้อจัดจ้างของสำนักงบประมาณ

ผลการเผยแพร่แนวปฏิบัติ ผ่านแผ่นพับและช่องทางออนไลน์ พบว่า ทางสำนักได้นำแผ่นพับแนวปฏิบัติทั้ง 2 แนวปฏิบัติ เผยแพร่ในส่วนประชาสัมพันธ์ประตูทางเข้าหอสมุด เผยแพร่ในกิจกรรม Book Mobile ภายในมหาวิทยาลัย และเผยแพร่ในกิจกรรมการนำเสนอการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการปฏิบัติงานต่อผู้บริหารมหาวิทยาลัย และทางเว็บไซต์ พบว่า มีการเข้าชมเว็บไซต์การจัดการความรู้ของสำนัก ในส่วนของแนวปฏิบัติ หมุนเวียนเรียนรู้งานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 80 ครั้ง และแนวปฏิบัติขอซื้อขอยืมอย่างไรไม่ให้พลาด จำนวน 82 ครั้ง

อภิปรายผล

1. การจัดการความรู้ของบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้จัดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ในองค์กร การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการปฏิบัติงาน โดยใช้กระบวนการ PDCA มาจัดองค์ความรู้ ดำเนินการจัดจัดการความรู้ตามแนวทาง กพร. 7 ขั้นตอน เมื่อเสร็จสิ้นกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ได้จำนวนแนวปฏิบัติ 2 แนวปฏิบัติ คือ

- 1.1 หมุนเวียนเรียนรู้งานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 1.2 ขอซื้อขอยืมอย่างไรไม่ให้พลาด

จากกิจกรรมที่ได้จัดขึ้นมีผลการประเมินความพึงพอใจผู้เข้าร่วมโครงการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดี จากการติดตามการนำแนวปฏิบัติไปใช้ บุคลากรฝ่ายงานเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักได้นำแนวปฏิบัติหมุนเวียนเรียนรู้งานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการบริหารจัดการงานเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน ไปใช้ในการถ่ายทอดความรู้งานให้กับผู้ร่วมงาน สามารถเรียนรู้งานของแต่ละส่วนงานได้และหากเมื่อบุคลากรในส่วนงานใดลาป่วยหรือลาพัก หรือมีเหตุจำเป็นที่ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ ลดความล่าช้าและปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง (ทัยกิจ แซ่เจี๋ย. การสื่อสารส่วนบุคคล, 11 กันยายน 2562) และ (ภูมิสิทธิ์ เมตตาดิจิตร. การสื่อสารส่วนบุคคล, 3 ตุลาคม 2562) ส่วนแนวปฏิบัติขอซื้อขอยืมอย่างไรไม่ให้พลาด บุคลากรได้นำแนวปฏิบัติไปใช้ ทำให้ลดความผิดพลาดในการเข้าใช้ระบบจัดซื้อจัดจ้างของสำนักงบประมาณ ซึ่งก่อนหน้าจะมีแนวปฏิบัติ บุคลากรมักจะมีข้อผิดพลาดในการกรอกข้อมูลในระบบการจัดซื้อจัดจ้างในอัตราที่สูงมาก เมื่อได้นำแนวปฏิบัติจากกิจกรรมไปใช้ อัตราความผิดพลาดที่เกิดขึ้นน้อยลงอย่างมาก (สุนิษา เพชรจันทร์. การสื่อสารส่วนบุคคล, 11 กันยายน 2562) และ (ปราณี ปุตตสະ. การสื่อสารส่วนบุคคล, 11 กันยายน 2562)

2. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้เผยแพร่แนวปฏิบัติที่ได้จากการจัดการความรู้ของบุคลากรในสำนักให้แก่หน่วยงานและหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย และเผยแพร่ความรู้จากแนวปฏิบัติผ่านแผ่นพับ ณ ประชาสัมพันธ์ของหอสมุด เผยแพร่ผ่านโครงการ Book Mobile ของหอสมุด และช่องทางออนไลน์ จากจำนวนการเข้าชมเว็บไซต์การจัดการความรู้ของสำนัก มีผู้เข้าชมแนวปฏิบัติหมุนเวียนเรียนรู้งานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ และแนวปฏิบัติขอซื้อขอยืมอย่างไรไม่ให้พลาด โดยเฉลี่ยรวม 81 ครั้ง นอกจากนี้ยังมีหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย คือ สำนักงานอธิการบดี ได้ขอให้นำแนวปฏิบัติการจัดซื้อจัดจ้างไปใช้ต่อภายในหน่วยงาน (สุนิษา เพชรจันทร์. การสื่อสารส่วนบุคคล, 11 กันยายน 2562) และ (ปราณี ปุตตสະ. การสื่อสารส่วนบุคคล, 11 กันยายน 2562)

ข้อเสนอแนะ

ควรมีการนำกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการปฏิบัติงาน ไปปฏิบัติใช้ในฝ่ายงานอื่นๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และการต่อเนื่องของการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร

การนำไปใช้ประโยชน์

ประโยชน์ต่อการดำเนินงานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

1. บุคลากรของสำนักปฏิบัติงานแทนกันได้อย่างต่อเนื่อง ส่งผลต่อความมีประสิทธิภาพของงาน
2. บุคลากรของสำนักลดความผิดพลาดในการเข้าใช้ระบบจัดซื้อจัดจ้างของสำนักงบประมาณ
3. หน่วยงานอื่นๆ ภายในมหาวิทยาลัยได้นำแนวปฏิบัติไปประยุกต์ใช้



ภาพที่ 3 การนำเสนอการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการปฏิบัติงาน ต่อผู้บริหารมหาวิทยาลัย

รายการอ้างอิง

- กัลยารัตน์ ชีระชนชัยกุล. (2558). การจัดการความรู้...ปัจจัยสู่ความสำเร็จ. *ปัญญาภิวัตน์, 5(พิเศษ)*, น. 134-144. ทักษิณ แซ่เจี๋ย. หัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต. (11 กันยายน 2562). บทสัมภาษณ์.
- ธัญชนก จรัสจินดา. เจ้าหน้าที่งานผลิตสื่อการสอนและการเรียน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต. (16 กันยายน 2562). บทสัมภาษณ์.
- อาจารย์ ตัวสิขเรศ. รองผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต. (18 กันยายน 2562). บทสัมภาษณ์.
- ปราณี ปุตุตตะ. หัวหน้ากลุ่มงานบริการสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต. (11 กันยายน 2562). บทสัมภาษณ์.
- ภูมิสถิต เมตตาดิจิตร. หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาเว็บไซต์และพัฒนาระบบสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต. (3 ตุลาคม 2562). บทสัมภาษณ์.
- มาลิน เสจี่ยมกุล. หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต. (9 กันยายน 2562). บทสัมภาษณ์.
- สุธาสิณี โพธิ์จันทร์. (2559). PDCA หัวใจสำคัญของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง. *โปรดักทิวิตี เวิลด์ (Productivity world), 19(115)*, 93-97.
- สุนิษา เพชรจันทร์. รักษาการหัวหน้างานบริหารทั่วไป สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต. (11 กันยายน 2562). บทสัมภาษณ์.

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/553dc84a0cf29b5ee4bcdf50/Beyond-PDCA-A-new-process-management-model.pdf

Zhu, 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.