



รายงานกิจกรรมการจัดการความรู้ เรื่อง

การส่งเสริมความตระหนักในการใช้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของ
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

2558

คำนำ

การประเมินคุณภาพการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ สามารถบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยจำเป็นต้องมีแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการประจำปี และรายงานผลสัมฤทธิ์รองรับ เพื่อพัฒนาคุณภาพ ศักยภาพ และสัมฤทธิ์ผลในทางการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น

ดังนั้นจึงต้องมีการรายงานกิจกรรมการจัดการความรู้เพื่อจะแก้ไขปัญหาได้นั้น สำนักฯ จึงได้ปฏิบัติงานให้เกิดผลตามแผนปฏิบัติการเพื่อยกระดับคุณภาพของผลสัมฤทธิ์ทางการดำเนินงานเพื่อใช้เป็นแนวทางการพัฒนางานของผู้ปฏิบัติงานต่อไป

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	1
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม	2
บทที่ 3 วิธีการประเมิน	6
บทที่ 4 ผลการประเมิน	8
ภาคผนวก	12

บทที่ 1

บทนำ

ชื่อกิจกรรมการจัดการความรู้ : การส่งเสริมความตระหนักในการใช้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

หลักการและเหตุผล

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้พบปัญหาเกี่ยวกับผู้ใช้บริการที่เกิดจากการให้บริการอินเทอร์เน็ตภายในมหาวิทยาลัย นั้นมีการให้สิทธิ์การให้บริการอินเทอร์เน็ตกับผู้อื่น จากปัญหานี้จึงจัดให้มีแรงจูงใจส่งเสริมการพิสูจน์ตัวตนและรักษาสิทธิ์ในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรเพื่อให้ผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการรับทราบข้อมูล โดยมีการจัดการความรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ของผู้ให้บริการให้ถ่ายทอดไปยังผู้ใช้บริการเพื่อจะกำหนดแนวทางปฏิบัติงานเป็นทิศทางเดียวกัน

ผู้รับผิดชอบกิจกรรมการจัดการความรู้

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

วัตถุประสงค์กิจกรรมการจัดการความรู้

1. เพื่อให้บุคลากรมีกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในกลุ่มงาน
2. เพื่อได้แนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการ
3. เพื่อได้แนวทางพัฒนาการให้บริการของสำนักฯ

กลุ่มเป้าหมายกิจกรรมการจัดการความรู้

บุคลากร และผู้ใช้บริการ

สถานที่จัดกิจกรรมการจัดการความรู้

ณ ห้องประชุมดอกสัก สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

วิธีดำเนินการจัดการความรู้

1. จัดทำแผนปฏิบัติงาน/กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้
2. ประสานงานบุคลากร สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. ดำเนินงานและติดตามผลกิจกรรมการจัดการความรู้

การติดตามและประเมินผลกิจกรรมการจัดการความรู้

การจัดการความรู้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เรื่อง การส่งเสริมความตระหนักในการบริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร โดยมีการเก็บข้อมูลและวัดความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 85

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการจัดการความรู้

1. บุคลากรกลุ่มงานบริการสารสนเทศเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เกิดองค์ความรู้ใหม่ๆ ในการพัฒนางาน
2. ผู้ใช้บริการได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น และสร้างความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพิ่มมากขึ้น

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรม

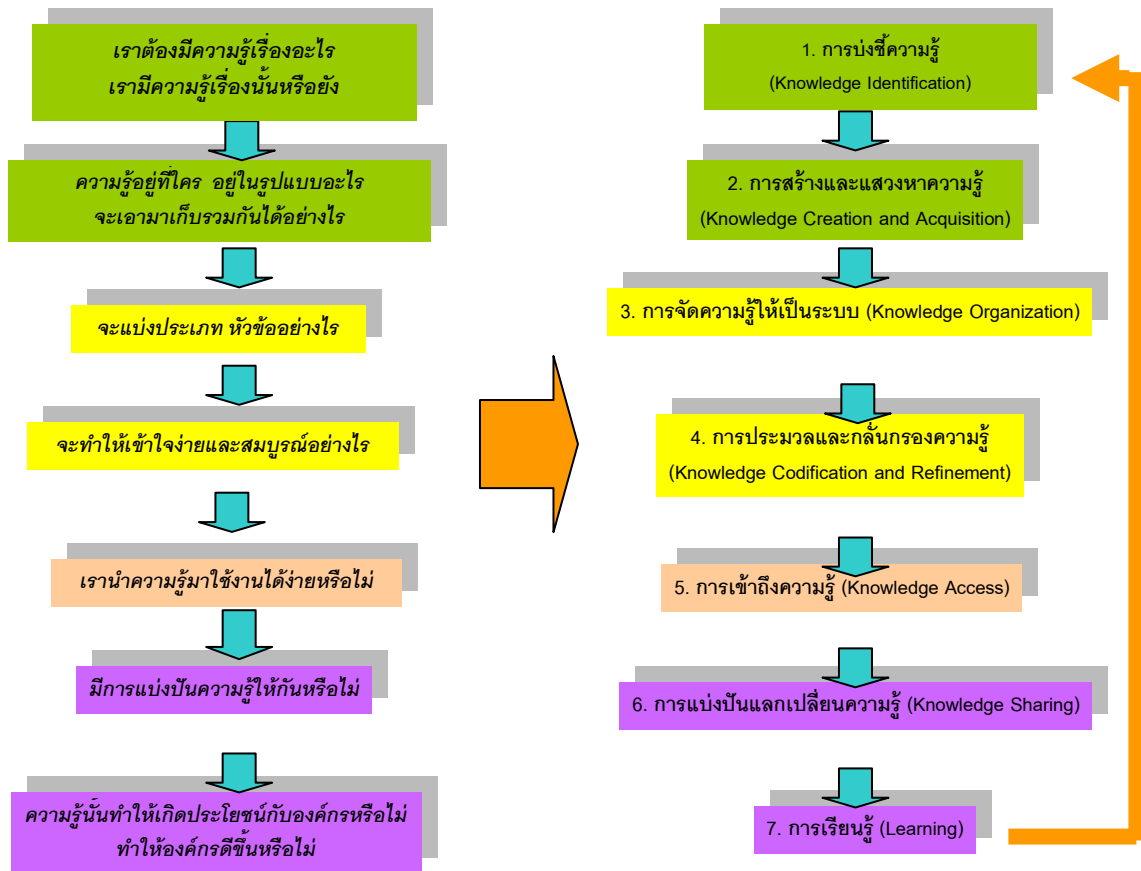
มหาวิทยาลัยฯ และสำนักฯ ได้ทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับการจัดการความรู้ และกระบวนการจัดการความรู้จากสำนักงาน ก.พ.ร. (2548, 4-6) กล่าวไว้ว่า

การจัดการความรู้ในองค์กร หมายถึง การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด โดยที่ความรู้มี 2 ประเภท คือ

- ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ พรสวรรค์ หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคลในการทำความเข้าใจในสิ่งต่างๆ เป็นความรู้ที่ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้โดยง่าย เช่น ทักษะในการทำงาน งานฝีมือ หรือการคิดเชิงวิเคราะห์ บางครั้งจึงเรียกว่าเป็นความรู้แบบนามธรรม

- ความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่สามารถรวบรวม ถ่ายทอดได้ โดยผ่านวิธีต่างๆ เช่น การบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ทฤษฎี คู่มือต่างๆ และบางครั้งเรียกว่าเป็นความรู้แบบรูปธรรม

แนวคิดการจัดทำแผนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Action Plan) ตามคู่มือฉบับนี้ได้ นำแนวคิดเรื่องกระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process) และกระบวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process) มาประยุกต์ใช้ในการจัดทำแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) โดยมีกระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process) ดังนี้



สำนักฯ ได้ดำเนินการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ความรู้ และทักษะการให้บริการสารสนเทศจากผู้มีประสบการณ์ตรง ได้แก่ ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ หัวหน้า บรรณารักษ์งานบริการสารสนเทศ และบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ ซึ่งเป็นวิทยากรและเป็นหัวหน้าฝ่ายงานพัฒนาระบบเครือข่าย และการสื่อสารของสำนักฯ ในวันที่ 16 ตุลาคม พ.ศ.2558 ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับแนวทางการให้บริการและแก้ไขปัญหาของผู้ใช้บริการในการใช้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยฯ โดยมีการจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์การส่งเสริมการใช้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยฯ ภายใน และวันที่ 19 เมษายน พ.ศ.2559 แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันกับวิทยากรจากฝ่ายงานพัฒนาระบบเครือข่ายและการสื่อสารของสำนักฯ คือ นายสุริยาชฤทธิ์ พร้อมคณะบุคลากรที่เกี่ยวข้องที่มีประสบการณ์ด้านการให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยฯ เป็นผู้ถ่ายทอดความรู้ ซึ่งผลของการจัดการความรู้สำนักฯ ได้องค์ความรู้ 1 ประเด็น ในด้านเสริมความรู้อกับผู้ให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต คือ การจัดกิจกรรมการส่งเสริมความตระหนักในการใช้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายในสำนักฯ และภายในมหาวิทยาลัย

ซึ่งประเด็นดังกล่าวสังเคราะห์องค์ความรู้ พร้อมสรุปแนวปฏิบัติที่ดีในแนวทางการให้บริการสารสนเทศเชิงรุก แล้วนำความรู้ที่ได้รับมาเผยแพร่ และถ่ายทอดให้แก่ผู้รับผิดชอบงานบริการสารสนเทศโดยตรง และบุคลากรที่เกี่ยวข้องภายในสำนักฯ และจัดเก็บอย่างเป็นระบบในรูปแบบของคู่มือ ได้แก่ คู่มือปฏิบัติงานต่างๆ แผ่นพับ ป้ายประชาสัมพันธ์การรณรงค์ ผ่านจดหมายข่าว เฟสบุ๊ก เว็บไซต์ของสำนักฯ และเวทีการนำเสนอแนวปฏิบัติที่ดีของหน่วยงานในระดับมหาวิทยาลัย

บทที่ 3

วิธีการประเมิน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล ได้แก่ แบบประเมินความพึงพอใจ 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

การเก็บข้อมูล

การเก็บข้อมูลของผู้ใช้บริการ จำนวน 50 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลมาวิเคราะห์หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยกำหนดเกณฑ์ในการแปลค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.51 – 5.00	หมายถึง	ความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51 – 4.50	หมายถึง	ความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	2.51 – 3.50	หมายถึง	ความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51 – 2.50	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.50	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อยที่สุด

ข้อมูลที่เป็นปลายเปิด นำมาสังเคราะห์และพรรณนา

บทที่ 4

ผลการประเมิน

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ได้ดำเนินการ
การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี
สารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ซึ่งได้ผลการประเมินในการให้บริการสารเชิงรุก ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	จำนวน N = 50	ร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	15	30
- หญิง	35	70
2. จิตสำนึกที่มีต่อการส่งเสริมความตระหนัก		
- สื่อสิ่งพิมพ์ (ป้ายโปสเตอร์ประชาสัมพันธ์)	19	38
- สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (เว็บไซต์)	31	62

จากตารางที่ 1 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการส่งเสริมความตระหนักในการ
ใช้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่
พบว่า เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 70 เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 30 ซึ่งมีจิตสำนึกการส่งเสริมความ
ตระหนักในการบริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร โดยพิจารณาสื่อ
พบว่า สื่อสิ่งพิมพ์ (ป้ายโปสเตอร์ประชาสัมพันธ์) คิดเป็นร้อยละ 62 รองลงมา สื่ออิเล็กทรอนิกส์
(เว็บไซต์) คิดเป็นร้อยละ 38

ส่วนที่ 2 การประเมินคุณภาพสื่อ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับคุณภาพในการส่งเสริมความตระหนักในการบริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

รายการ	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. สื่อสิ่งพิมพ์ (แผ่นพับ)			
- ภาษาที่ใช้ในการสื่อสารเข้าใจง่าย	3.80	0.78	มาก
- ข้อมูลอ่านแล้วเข้าใจในทันที	3.42	0.57	มาก
- ออกแบบมีสีสันสวยงาม สะดุดตา	3.56	0.58	มาก
ค่าเฉลี่ย	3.59	0.36	มาก
2. สื่อสิ่งพิมพ์ (ป้ายโปสเตอร์ประชาสัมพันธ์)			
- ออกแบบน่าสนใจ สีสันสะดุดตา	3.30	0.81	ปานกลาง
- ข้อมูลอ่านแล้วเข้าใจง่าย ไม่มีความซับซ้อน	3.92	0.83	มาก
- ความเหมาะสมของจุดที่ตั้ง	3.54	0.79	มาก
- ตัวอักษรสวยงาม ขนาดมองเห็นได้ชัดเจน	3.38	0.70	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	3.53	0.54	มาก
3. สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (เว็บไซต์)			
- ออกแบบ รูปแบบเว็บไซต์	3.86	0.49	มาก
- นำเสนอข้อมูลน่าสนใจ	4.02	0.55	มาก
- จัดหน้าและคอลัมน์ง่ายต่อการมองเห็น	3.78	0.74	มาก
ค่าเฉลี่ย	3.89	0.35	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.67	0.27	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า จากแบบสอบถามการส่งเสริมความตระหนักในการบริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.67$) เมื่อพิจารณาสื่อมากที่สุด พบว่า สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (เว็บไซต์) ($\bar{x} = 3.89$) รองลงมา คือ สื่อสิ่งพิมพ์ (แผ่นพับ) ($\bar{x} = 3.59$) และสื่อสิ่งพิมพ์ (ป้ายโปสเตอร์ประชาสัมพันธ์) ($\bar{x} = 3.53$) หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ นำเสนอข้อมูลน่าสนใจ ($\bar{x} = 4.02$) รองลงมา คือ ข้อมูลอ่านแล้วเข้าใจง่าย ไม่มีความซับซ้อน ($\bar{x} = 3.92$) และออกแบบ รูปแบบเว็บไซต์ ($\bar{x} = 3.86$) และต่ำสุด คือ ออกแบบน่าสนใจ สีสันสะดุดตา ($\bar{x} = 3.30$)

ส่วนที่ 3 การประเมินความพึงพอใจ

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการส่งเสริมความตระหนักในการบริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

รายการ	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เอกสาร แผ่นพับและป้ายแนะนำการให้บริการชัดเจน	4.28	0.73	มาก
2. แจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับบริการ	4.22	0.71	มาก
3. การสื่อสารกับผู้ใช้เมื่อเปลี่ยนแปลงในการให้บริการ	4.32	0.55	มาก
4. แนะนำวิธีการรักษาสิทธิ์ในการทำงาน	4.38	0.63	มาก
5. ประชาสัมพันธ์วิธีการรักษาสิทธิ์ในการทำงานสม่ำเสมอ	4.44	0.54	มาก
6. มีความตระหนักถึงการใช้ข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจน	4.32	0.59	มาก
7. มีความรู้ พรบ.2550 ว่าด้วยการกระทำผิดทางคอมพิวเตอร์	3.80	0.78	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.25	0.11	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการส่งเสริมความตระหนักในการบริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.25$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ประชาสัมพันธ์วิธีการรักษาสิทธิ์ในการทำงานสม่ำเสมอ ($\bar{x} = 4.44$) รองลงมา คือ แนะนำวิธีการรักษาสิทธิ์ในการทำงาน ($\bar{x} = 4.38$) และการสื่อสารกับผู้ใช้เมื่อเปลี่ยนแปลงในการให้บริการ มีความตระหนักถึงการใช้ข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจนมีค่าเท่ากัน ($\bar{x} = 4.32$) และต่ำสุด คือ มีความรู้ พรบ.2550 ว่าด้วยการกระทำผิดทางคอมพิวเตอร์ ($\bar{x} = 3.80$)

ภาคผนวก

