



รายงานกิจกรรมการจัดการความรู้ เรื่อง

แนวทางการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน
ผ่านเกณฑ์มาตรฐานด้าน ICT

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

2560

คำนำ

การประเมินคุณภาพการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ สามารถบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยจำเป็นต้องมีแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการประจำปี และรายงานผลสัมฤทธิ์รองรับ เพื่อพัฒนาคุณภาพ ศักยภาพ และสัมฤทธิ์ผลในทางการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น

ดังนั้นจึงต้องมีการรายงานกิจกรรมการจัดการความรู้เพื่อจะแก้ไขปัญหาได้นั้น สำนักฯ จึงได้ปฏิบัติงานให้เกิดผลตามแผนปฏิบัติการเพื่อยกระดับคุณภาพของผลสัมฤทธิ์ทางการดำเนินงานเพื่อใช้เป็นแนวทางการพัฒนางานของผู้ปฏิบัติงานต่อไป

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	4
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม	6
บทที่ 3 วิธีการประเมิน	8
บทที่ 4 ผลการประเมิน	9
บทที่ 5 สรุปผลการจัดการความรู้	12
ภาคผนวก	13

บทที่ 1

บทนำ

แผน KM'59 ประเด็นการจัดการความรู้ : แนวทางการส่งเสริมการทดสอบวัดมาตรฐานภาษาอังกฤษออนไลน์ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ : พัฒนาการจัดการศึกษาก้าวไกลสู่อาเซียน เหตุผล : จากการตอบโจทย์ของมหาวิทยาลัยฯ และตัวบ่งชี้ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ที่บังคับคุณภาพและมาตรฐานคนด้วย TOEIC จึงทำให้สำนักฯ เห็นความสำคัญและต้องพัฒนาภาษาอังกฤษให้กับบุคลากรเพื่อเป็นการพัฒนาทักษะทางภาษาอังกฤษ และพัฒนาคุณภาพการให้บริการกับผู้ใช้บริการอย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ได้มีการจัดการความรู้ตามประเด็นที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะเกี่ยวกับงาน คน องค์กรแห่งการเรียนรู้ และชุมชน เพื่อให้เกิดการพัฒนาให้บรรลุเป้าหมาย และบรรลุผลสัมฤทธิ์ ดังนั้นกล่าวได้ว่าสำนักวิทยบริการฯ มีการตั้งเป้าหมายการจัดการความรู้เพื่อพัฒนางานโดยนำการจัดการความรู้ตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบัน จากแผนการจัดการความรู้ปี 2559 ได้นำผลการจัดการความรู้มาพัฒนาบุคลากรด้านภาษาอังกฤษเพื่อสร้างทักษะทางภาษาอังกฤษ และพัฒนาคุณภาพการให้บริการกับผู้ใช้บริการ ดังนั้นจึงทำให้บุคลากรได้ต่อยอดการใช้ทักษะภาษาอังกฤษในการสอบทักษะความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์มีเมนูภาษาอังกฤษในการสอบสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนปี 2560 โดยต้องสอบผ่านเกณฑ์มาตรฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งนำผลการจัดการความรู้ไปพัฒนาและนำไปปรับใช้ในคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 สำหรับบุคลากรสายสนับสนุน (A2) ของมหาวิทยาลัย และพัฒนาตนเองในเรื่อง

1. ต้องมีทักษะภาษาอังกฤษทางการฟัง และการอ่านตามเกณฑ์มาตรฐานเป็นที่ยอมรับในระดับชาติหรือนานาชาติ
2. ต้องมีสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศตามเกณฑ์มาตรฐานเป็นที่ยอมรับในระดับชาติหรือนานาชาติ

ชื่อกิจกรรมการจัดการความรู้ : แนวทางการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนผ่านเกณฑ์มาตรฐานด้าน ICT

หลักการและเหตุผล

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เกิดจากการรวมตัวหน่วยงานย่อย 3 หน่วยงานไว้ด้วยกัน ได้แก่ ศูนย์วิทยบริการ ศูนย์คอมพิวเตอร์ และศูนย์ภาษา จึงมีพันธกิจ วิสัยทัศน์ที่สอดคล้องของมหาวิทยาลัยฯ ในประเด็นยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย 4 การพัฒนาระบบบริหารจัดการ มหาวิทยาลัยให้ทันสมัยได้มาตรฐาน มีธรรมาภิบาล และเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม เป้าประสงค์ที่ 4 ระบบบริหารจัดการที่ทันสมัยตามธรรมาภิบาล และเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม และกลยุทธ์ที่ 1 พัฒนาระบบบริหารงานบุคคลที่เอื้อต่อการรักษาคนดี คนเก่ง และพัฒนาสมรรถนะบุคลากรให้เป็นมืออาชีพ

และตัวชี้วัดที่ 28 ร้อยละบุคลากรที่มีสมรรถนะตามเกณฑ์ที่กำหนด คือ เกณฑ์มาตรฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเล็งเห็นว่าบุคลากรสายสนับสนุนเป็นกลุ่มเป้าหมายควรต้องมีทักษะความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเนื่องด้วยต้องปฏิบัติงานและดำเนินงานเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์เป็นหลัก และควรทดสอบเพื่อเกิดการพัฒนานำให้เป็นมาตรฐาน

ผู้รับผิดชอบกิจกรรมการจัดการความรู้

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

วัตถุประสงค์กิจกรรมการจัดการความรู้

1. เพื่อให้บุคลากรมีกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้
2. เพื่อได้แนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น
3. เพื่อได้แนวทางพัฒนาการให้บริการ

กลุ่มเป้าหมายกิจกรรมการจัดการความรู้

บุคลากรสายสนับสนุน

สถานที่จัดกิจกรรมการจัดการความรู้

ณ ห้องประชุมดอกสัก ศูนย์คอมพิวเตอร์ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

วิธีดำเนินการจัดการความรู้

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

การติดตามและประเมินผลกิจกรรมการจัดการความรู้

การจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เรื่อง แนวทางการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนผ่านเกณฑ์มาตรฐานด้าน ICT โดยบุคลากรสายสนับสนุนของสำนักฯ จำนวน 12 คน ได้เข้าร่วมอบรมและสอบผ่านตามเกณฑ์มาตรฐานทักษะความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 83.30 และติดตามการต่างจังหวัด จำนวน 2 คน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการจัดการความรู้

1. เพิ่มทักษะ ความรู้ ความเข้าใจให้กับบุคลากรเพื่อตอบสนองการให้บริการ
2. บุคลากรต้องสอบผ่านตามเกณฑ์มาตรฐานทักษะความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับในระดับชาติหรือนานาชาติ

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรม

มหาวิทยาลัยฯ และสำนักฯ ได้ทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับการจัดการความรู้ และกระบวนการจัดการความรู้ ดังนี้

การจัดการความรู้ในองค์กร หมายถึง การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ 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

แนวความคิดจัดทำแผนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Action Plan) ตามคู่มือฉบับนี้ได้ นำแนวคิดเรื่องกระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process) และกระบวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process) มาประยุกต์ใช้ในการจัดทำแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) โดยมีกระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management Process) จากสำนักงาน ก.พ.ร. (2548, 4-6) มี 7 กิจกรรม ดังนี้

- 1) การบ่งชี้ความรู้ คือ การระบุประเด็นความรู้ รูปแบบ และผู้รู้ที่สอดคล้องกับนโยบาย ขอบเขตและเป้าหมายขององค์กร
- 2) การสร้างและแสวงหาความรู้ คือ การรวบรวมความรู้ใหม่ รักษาความรู้เดิม และกรองความรู้ที่ไม่ใช่ออกจากแหล่งรวบรวม
- 3) การจัดความรู้ให้เป็นระบบ คือ การวิเคราะห์และคัดแยกความรู้เป็นกลุ่มประเด็นให้ง่ายต่อการเข้าถึงอย่างมีขั้นตอน
- 4) การประมวลและกลั่นกรองความรู้ คือ การปรับปรุงให้ความรู้มีรูปแบบมาตรฐาน ไม่ซ้ำซ้อน มีความสมบูรณ์ มีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ
- 5) การเข้าถึงความรู้ คือ การสร้างแหล่งเผยแพร่ที่สามารถเข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา
- 6) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ คือ การนำความรู้เข้าสู่เวทีแลกเปลี่ยนที่มีฐานความรู้หรือฐานข้อมูลรองรับให้ง่ายต่อการเข้าถึงและสืบค้น
- 7) การเรียนรู้ คือ การใช้ความรู้เป็นส่วนหนึ่งของงาน เป็นวงจรความรู้ที่มีการเรียนรู้และพัฒนาให้เกิดประสบการณ์ใหม่อยู่เสมอ

นอกจากกระบวนการจัดการความรู้ของศาสตราจารย์นายแพทย์วิจารณ์ พานิช (2548, 6) มี 6 กิจกรรม ดังนี้

- 1) การกำหนดความรู้หลักที่จำเป็นต่องานหรือกิจกรรมขององค์กร
- 2) การเสาะหาความรู้ที่ต้องการ
- 3) การปรับปรุง ตัดแปลง หรือสร้างความรู้บางส่วน ให้เหมาะต่อการใช้งาน
- 4) การประยุกต์ใช้ความรู้ในกิจการงานของตน
- 5) การนำประสบการณ์จากการใช้ความรู้มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้มาบันทึกไว้
- 6) การจดบันทึก ชุมความรู้ แก่นความรู้ สำหรับไว้ใช้งาน

สำนักฯ ได้ดำเนินการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ความรู้ และทักษะการให้บริการสารสนเทศจากผู้มีประสบการณ์ตรง ได้แก่ ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ หัวหน้า บรรณารักษ์งานบริการสารสนเทศ และบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ ซึ่งเป็นวิทยากรและเป็นหัวหน้าฝ่ายงานพัฒนาระบบเครือข่าย และการสื่อสารของสำนักฯ ในปี 2558 วันที่ 16 ตุลาคม พ.ศ.2558 ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับแนวทางการให้บริการและแก้ไขปัญหาของผู้ใช้บริการในการใช้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยฯ โดยมีการจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์การส่งเสริมการใช้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยภายใน ปี 2559 วันที่ 19 เมษายน พ.ศ.2559 แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันกับวิทยากรจากฝ่ายงานพัฒนาระบบเครือข่ายและการสื่อสารของสำนักฯ คือ นายสุริยาชชฤทธิ์ พร้อมคณะ บุคลากรที่เกี่ยวข้องที่มีประสบการณ์ด้านการให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยฯ เป็นผู้ถ่ายทอดความรู้ ซึ่งผลการจัดการความรู้สำนักฯ ได้องค์ความรู้ 1 ประเด็น ในด้านเสริมความรู้กับผู้ให้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ต คือ การจัดกิจกรรมการส่งเสริมความตระหนักในการใช้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายในสำนักฯ และภายในมหาวิทยาลัย ปี 2560 วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2561 ได้ดำเนินการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ และทักษะผู้มีประสบการณ์ตรงโดย นายพีระพล สูงหวล และบุคลากรที่เกี่ยวข้องวิทยากรจากศูนย์คอมพิวเตอร์ มีการถ่ายทอดองค์ความรู้ที่จำเป็นหรือประเด็นความรู้ที่จำเป็น คือ สมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร จึงได้จัดกิจกรรมดำเนินการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรสายสนับสนุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้กับพนักงานมหาวิทยาลัย และพนักงานราชการ

ซึ่งประเด็นดังกล่าวสังเคราะห์องค์ความรู้ พร้อมสรุปแนวปฏิบัติที่ดีในแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนผ่านเกณฑ์มาตรฐานด้าน ICT แล้วนำความรู้ที่ได้รับมาเผยแพร่ และถ่ายทอดให้แก่บุคลากรภายในสำนักฯ และจัดเก็บอย่างเป็นระบบในรูปแบบของคู่มือ ได้แก่ คู่มือปฏิบัติงานต่างๆ แผ่นพับ ป้ายประชาสัมพันธ์การณรงค์ ผ่านจดหมายข่าว เฟสบุ๊ก เว็บไซต์ และเวทีการนำเสนอแนวปฏิบัติที่ดีของหน่วยงานในระดับมหาวิทยาลัย

บทที่ 3

วิธีการประเมิน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผลจากชุดสอบตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด คือ CompTIA - IT Fundamental รหัส FC0-U51 และจำนวนบุคลากรที่มีสมรรถนะตามเกณฑ์ที่กำหนด (มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร กองนโยบายและแผน, 2560, หน้า 37)

การเก็บข้อมูล

การเก็บข้อมูลของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยฯ จำนวน 100 คน และบุคลากรสายสนับสนุนของสำนักวิทยบริการฯ จำนวน 12 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการประเมินผลจากชุดสอบตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด คือ CompTIA - IT Fundamental รหัส FC0-U51 ดังนี้

- กำหนดเริ่มทำข้อสอบ 75 ข้อ มีเวลาในการทำ 60 นาที
- ทำข้อสอบครบ 75 ข้อ หรือครบเวลาในการทำข้อสอบ 60 นาที ระบบจะแจ้งผลสอบให้กับผู้เข้าสอบทราบทันที โดยมีเกณฑ์การสอบผ่าน 600 คะแนน คะแนนเต็ม 1000 คะแนน

บทที่ 4

ผลการประเมิน

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ผลการประเมินการอบรมเชิงปฏิบัติการและการสอบ เรื่อง การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนผ่านเกณฑ์มาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จาก MOS (Microsoft Office Specialist) หรือ CompTIA - IT Fundamental รหัส FC0-U51

ส่วนที่ 1 การอบรมและสอบทักษะความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี

ตารางที่ 1 แสดงจำนวน ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยภาพรวม

รายการ	จำนวน N = 12	ร้อยละ (100.00)
- ได้เข้าร่วมการอบรม	12	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีต่อการอบรมทักษะความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า ได้เข้าร่วมการอบรม จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

ตารางที่ 2 แสดงจำนวน ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยภาพรวม

รายการ	จำนวน N = 12	ร้อยละ (100.00)
- ได้เข้าร่วมการสอบ	10	83.30
- ไม่ได้เข้าร่วมการสอบ	2	16.70

จากตารางที่ 2 พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีต่อการสอบทักษะความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า ได้เข้าร่วมการสอบ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 83.30 และไม่ได้เข้าร่วมการสอบ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 16.70

ส่วนที่ 2 การอบรมและสอบทักษะความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของ
บุคลากรสายสนับสนุนระดับศูนย์/สำนัก/คณะ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวน ร้อยละของของบุคลากรสายสนับสนุนระดับศูนย์/สำนัก/คณะ โดยภาพรวม

รายการ	จำนวน N = 100	ร้อยละ (100.00)
- ได้เข้าร่วมการอบรมและสอบ	89	89.00
- ไม่ได้เข้าร่วมการอบรมและสอบ	11	11.00

จากตารางที่ 3 พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนระดับศูนย์/สำนัก/คณะที่มีต่อการอบรมและสอบทักษะความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนใหญ่ พบว่า ได้เข้าร่วมการอบรมและสอบ คิดเป็นร้อยละ 89.00 และไม่ได้เข้าร่วมการอบรมและสอบ คิดเป็นร้อยละ 11.00

ส่วนที่ 3 การพัฒนาสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุน
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี

ตารางที่ 4 แสดงจำนวน ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนในการพัฒนาสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยภาพรวม

รายการ	จำนวน N = 12	ร้อยละ (100.00)
1. เพศ		
1.1 ชาย	3	25.00
1.2 หญิง	9	75.00
2. สถานภาพ		
2.1 พนักงานมหาวิทยาลัย	9	75.00
2.2 พนักงานราชการ	3	25.00
3. ตำแหน่ง		
3.1 เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	3	25.00
3.2 นักวิชาการคอมพิวเตอร์	5	41.70
3.3 บรรณารักษ์	4	33.30
4. โปรแกรมที่ใช้		
4.1 Microsoft Office	2	16.70
4.2 Microsoft Word	6	50.00
4.3 Microsoft Excel	4	33.30

รายการ	จำนวน N = 12	ร้อยละ (100.00)
5. ความต้องการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยี		
5.1 Microsoft Office	3	25.00
5.2 โปรแกรมสำเร็จรูป	2	16.70
5.3 อื่นๆ	7	58.30

จากตารางที่ 4 พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีต่อการพัฒนาทักษะความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า เพศเป็นหญิง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00 เป็นชาย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 โดยสถานภาพเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00 พนักงานราชการ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ซึ่งมีตำแหน่งเป็นนักวิชาการคอมพิวเตอร์ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 41.70 บรรณารักษ์ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 33.30 และเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ส่วนใหญ่โปรแกรมที่ใช้ คือ Microsoft Word จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 Microsoft Excel จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 33.30 และ Microsoft Office จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 16.70 และมีความต้องการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีอื่นๆ เช่น Network Configuration Management, Mobile Application, อัปเดตอุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 58.30 Microsoft Office จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 โปรแกรมสำเร็จรูป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 16.70

ข้อเสนอแนะ/ปัญหา

1. บุคลากรขาดทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ
2. ขาดทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

บทที่ 5

สรุปผลการจัดการความรู้

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ดำเนินการจัดการความรู้ เรื่อง แนวทางการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนผ่านเกณฑ์มาตรฐานด้าน ICT ที่มีการถ่ายทอดองค์ความรู้ที่จำเป็นหรือประเด็นความรู้ที่จำเป็น คือ สมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร จึงได้จัดกิจกรรมดำเนินการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรสายสนับสนุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้กับพนักงานมหาวิทยาลัย และพนักงานราชการ ผลการจัดกิจกรรมการจัดการความรู้ในครั้งนี้ทำให้บุคลากรสายสนับสนุนของสำนักวิทยบริการฯ มีสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและสอบผ่านเกณฑ์มาตรฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ โดย

1) บุคลากรต้องมีสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามเกณฑ์มาตรฐานทักษะความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับในระดับชาติหรือนานาชาติ

2) บุคลากรต้องสอบผ่านตามเกณฑ์มาตรฐานทักษะความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับในระดับชาติหรือนานาชาติ

ดังนั้นบุคลากรสายสนับสนุนของสำนักวิทยบริการฯ ได้บรรลุผลสำเร็จตามเกณฑ์ของตัวชี้วัดที่ 28 ประเด็นยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยพิจารณาจากจำนวนบุคลากรที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานทักษะความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับในระดับชาติหรือนานาชาติ (ร้อยละ 40) คิดเป็นร้อยละ 83.30 ซึ่งมีแนวปฏิบัติที่ดีในการสอบผ่าน CompTIA และ Microsoft Office Specialist ดังนี้

1) เข้ารับการฝึกอบรมก่อนการสอบ โดยใช้เอกสารการฝึกอบรมจากเว็บไซต์ทางการของ CompTIA และ Microsoft Office Specialist

2) ศึกษาจากเอกสาร และเว็บไซต์ทางการของ CompTIA และ Microsoft Office Specialist

3) ฝึกปฏิบัติการใช้ e-learning CompTIA และ ชุดฝึก Microsoft Office Specialist

ภาคผนวก



ภาพที่ 1 การอบรมและสอบทักษะความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสายสนับสนุนระดับศูนย์/สำนัก/คณะ