



รายงานการจัดการความรู้  
[Knowledge Management : KM]

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา



## คำนำ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา จัดทำรายงาน การจัดการความรู้ (Knowledge Management) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 เพื่อรายงานกระบวนการจัดการความรู้ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ได้พิจารณาขอบเขตการจัดการความรู้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 เป็นรูป (KM Focus Area) ตามกระบวนการ และจัดทำแผนให้สอดคล้องกับพันธกิจ และภาระงานอย่างเป็นรูปธรรม อันจะนำไปสู่ผลสัมฤทธิ์ผล และเกิดประโยชน์สูงสุดในการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ภายใต้กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา และการดำเนินงาน ก้าวเข้าสู่แนวปฏิบัติที่ (Best Practices) ต่อไป

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
การจัดการความรู้	
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	1
ขั้นตอนการดำเนินการ	2
ประโยชน์ที่ได้รับ	
ปฏิทินการดำเนินงานพัฒนาและแนวทางปรับปรุงการจัดการความรู้ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ประจำปี 2564	3
เอกสารที่เกี่ยวข้อง	4

**การจัดการความรู้ แนวปฏิบัติที่ดี ตามกระบวนการ 7 ขั้นตอน**  
**สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา**

**หลักการและเหตุผล**

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นหน่วยงานหนึ่งของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา จึงได้ตระหนักและให้ความสำคัญของงานบริการทั้งทางด้านห้องสมุดและทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การศึกษาค้นคว้าวิจัยของนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากร โดยใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศ ด้านห้องสมุด และเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านIT ซึ่งการทำงานบริการดังกล่าวต้องมีความพร้อมทั้งผู้ให้บริการ และอุปกรณ์เครื่องมือต้องให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้ ในการเอาใจใส่ดูแลรักษา อย่างสม่ำเสมอ เพื่อเพิ่มอายุการใช้งานของทรัพยากรสารสนเทศ และเครื่องคอมพิวเตอร์

ดังนั้น การจัดการความรู้ เรื่อง การใช้งานโปรแกรม Windows defender บนระบบปฏิบัติการ Windows 10 เป็นการปรับเรื่อง KM ที่มีสาระวิเคราะห์จากแผน ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เพื่อเป็นแนวทางในการดูแลรักษาทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังช่วยเพิ่มระยะเวลาการใช้งานให้ยาวนาน เกิดประโยชน์สำหรับบุคลากรทางด้านทักษะความรู้ในการแก้ไขปัญหาการป้องกัน บำรุงรักษาคอมพิวเตอร์ในเบื้องต้น สามารถนำองค์ความรู้ไปใช้บริการให้บริการนักศึกษาอาจารย์ และบุคลากร หรือผู้ที่เข้ามาใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมอบหมายให้งานบริการสื่อและเทคโนโลยีการศึกษาเจ้าหน้าที่ทางด้านเทคนิค เป็นผู้รับผิดชอบในการถ่ายทอดความรู้

**วัตถุประสงค์**

1. เพื่อให้บุคลากรของสำนักวิทยบริการฯ สามารถมีทักษะความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งานโปรแกรม Windows defender บนระบบปฏิบัติการ Windows 10 ได้ด้วยตนเอง
2. เพื่อให้สำนักวิทยบริการฯ มีทรัพยากรสารสนเทศด้านห้องสมุด และมีความพร้อมในการให้บริการต่อผู้ใช้บริการ
3. เพื่อให้เป็นแนวทางในการถ่ายทอดองค์ความรู้ต่อหน่วยงาน หรือบุคคลที่สนใจนำไปใช้ประโยชน์ในการดูแลระบบที่เกี่ยวข้องกับการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ได้เบื้องต้น

**ขั้นตอนการดำเนินงาน**

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา มีการดำเนินการจัดการความรู้ เรื่อง “เรื่อง การใช้งานโปรแกรม Windows defender บนระบบปฏิบัติการWindows 10” เพื่อให้การจัดการความรู้รอบด้านทั้งทางด้านห้องสมุด และด้านIT ตามกระบวนการ ดังนี้

1. วิเคราะห์สภาพและปัญหาการระบบการรบกวนต่อการทำงานของคอมพิวเตอร์จากประสบการณ์ที่ผ่านมา
2. ทบทวนการใช้เครื่องมือที่สามารถนำมาใช้ป้องกันระบบ จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากปีที่ผ่านมา นำมาต่อยอด เพื่อนำมาจัดกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
3. นำมาจัดทำสื่อเพื่อเก็บเป็นคลังข้อมูล ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ในรูปแบบคู่มือเอกสาร เว็บไซต์ และฐานข้อมูล
4. การถ่ายทอดและการเข้าถึงข้อมูลสู่การปฏิบัติให้กับบุคลากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้อย่างรอบด้าน
5. การประเมินเนื้อหาองค์ความรู้ที่ผ่านกระบวนการจัดการความรู้ เพื่อค้นหาข้อแก้ไข/และความรู้ความเข้าใจในการนำคู่มือไปใช้
6. การเผยแพร่สู่หน่วยงานภายนอก เพื่อให้ผู้ที่สนใจได้นำความรู้ไปใช้ประโยชน์
7. การประเมินเพื่อค้นหาข้อเสนอแนะ หรือคำแนะนำเพิ่มเติมจากหน่วยงานภายนอกนำมาปรับปรุงและให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ
8. ดำเนินงานออกแบบการนำเสนอเพื่อเข้าสู่ “KM Day 2564”

## ประโยชน์ที่ได้รับ

1. บุคลากรของสำนักวิทยบริการฯ และผู้ได้รับการฝึกอบรม หรือผู้ที่ได้รับความรู้จากการเผยแพร่ สามารถดูแลรักษา มีทักษะความรู้ความเข้าใจในการป้องกันระบบของคอมพิวเตอร์ได้ด้วยตนเอง
2. บุคลากรของสำนักวิทยบริการฯ ที่ผ่านการฝึกอบรม หรือได้รับการถ่ายทอดโดยการศึกษาคู่มือ สามารถทำงานเมื่อพบเจอปัญหาการเข้าใช้ระบบของคอมพิวเตอร์

## การปรับปรุงการจัดการความรู้ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ประจำปี 2564

1. กำหนดการพัฒนาแนวปฏิบัติที่ดี (Good Practice) สู่แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) ศึกษา ค้นคว้าพัฒนาแนวปฏิบัติการจัดการความรู้สู่ความเป็นเลิศ จากแนวความคิดดำเนินงาน KM ภายในหน่วยงานตามกระบวนการขั้นตอนความรู้แลกเปลี่ยนเรียนรู้องค์ความรู้ในตัวผู้ปฏิบัติงานที่ดำเนินงานผ่านมา Good Practice สู่การ จัดทำ Best practices
2. มีเป้าหมายที่ชัดเจน เช่นคุณภาพการบริการโดยมีการปรับระบบการทำงานใหม่หลักเลี้ยงงาน ที่ซับซ้อน และปรับปรุงการทำงานตามแผนอย่างที่ตั้งไว้
3. มีการผูกสัมพันธ์กับกลุ่มเพื่อเป็นกำลังสำคัญให้แก่การทำ KM เพื่อนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์และ ทบทวนแผนเพื่อให้แน่ใจว่า การทำงานของเรามีความคืบหน้าเป็นไปตามแผนงานตั้งใจเอาไว้
4. เป็นต้นแบบของแนวปฏิบัติที่ดีและมีหน่วยงานภายนอกเห็นคุณค่านำเอากระบวนการ KM ขององค์กร ไปใช้ประโยชน์ได้จริง

**ปฏิทินการจัดการความรู้ (KM)**  
**สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ 2564**

ระยะเวลา	กิจกรรมการจัดการความรู้(KM)	ตัวชี้วัดของกิจกรรม	เป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ
22 ต.ค.63	1. แต่งตั้งคณะกรรมการ Km ประจำปี 2564 2. จัดทำปฏิทินแผนการจัดการความรู้ (KM) สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ 2564	- จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ Km 2564 - แผน KM ของ สวท. 2564	- คำสั่งคณะกรรมการ 2564 - มีแผน KM ของ สวท. จำนวน 1 ฉบับ - ส่งแผน KM ของ สวท.64 ในกับงานประกันคุณภาพ จำนวน 1 ฉบับ	นางนภารัตน์ จำเนียร
28 ธ.ค.63 ประชุม ครั้งที่ 1	3. ทบทวนประเด็นการจัดการความรู้ ของสำนักวิทยบริการฯ ซึ่งมีประเด็น <b>2 ด้านคือทางด้าน IT และด้านห้องสมุด</b>	- กำหนดวิธีการดำเนินงาน	- ประเด็นการจัดการความรู้ อย่างน้อย 2 ประเด็น - คณะกรรมาธิการพร้อมเตรียมดำเนินการ	- คณะกรรมาธิการ ประเมิน สวท.64
....ม.ค.63 ประชุม ครั้งที่ 2	4. ดำเนินการวิธีการร่วมกับ คณะกรรมการจัดการความรู้ สวท. 2564	- ดำเนินงานการจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการฯ 64 แลกเปลี่ยนเรียนรู้	- Km ทีม สวท.64 .ได้ปรับปรุงและต่อยอด	-นางนภารัตน์ จำเนียร ประสานงาน - คณะกรรมาธิการ ประเมิน สวท.64
....ก.พ.63 ประชุม ครั้งที่ 3	- แลกเปลี่ยนเรียนรู้	หัวข้อ: ทบทวน	- Km ทีม สวท.64 .ได้	-นางนภารัตน์ จำเนียร ประสานงาน - คณะกรรมาธิการ ประเมิน สวท.64
...มี.ค.64 ประชุม ครั้งที่ 4	- แลกเปลี่ยนเรียนรู้	- ประเด็น.....	- Km ทีม สวท.64	-นางนภารัตน์ จำเนียร ประสานงาน - คณะกรรมาธิการ ประเมิน สวท.64
.... เม.ย.64 ประชุม ครั้งที่ 5	- แลกเปลี่ยนเรียนรู้	- แนวทางการเสริมความรู้ให้กับบุคลากร สวท. - ร่วมกลั่นกรององค์ความ ที่ได้และเตรียมจัดทำคู่มือ	- Km ทีม สวท.64	นางนภารัตน์ จำเนียร ประสานงาน - คณะกรรมาธิการ ประเมิน สวท.64
....พ.ค.64 ประชุม ครั้งที่ 6	- ร่วมตรวจสอบคู่มือ สำหรับไปเป็น เครื่องมือแนวปฏิบัติงาน	- ทบทวนเอกสาร	- Km ทีม สวท.64.	นางนภารัตน์ จำเนียร ประสานงาน - คณะกรรมาธิการ ประเมิน สวท.64
....มิ.ย.64 ประชุม ครั้งที่ 7	- ทดลองใช้คู่มือ และประเมินผล - สรุปลคุณภาพ ปรับแก้ไขคู่มือ - ค้นหารูปแบบและช่องทางการ เผยแพร่ใหม่ๆ ที่ทันสมัย - จัดกิจกรรมถ่ายทอดความรู้งาน บริการรับซ่อมบำรุงอุปกรณ์ คอมพิวเตอร์กับหน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัย	-	- Km ทีม สวท.64 .	นางนภารัตน์ จำเนียร ประสานงาน - คณะกรรมาธิการ ประเมิน สวท.64

ระยะเวลา	กิจกรรมการจัดการความรู้(KM)	ตัวชี้วัดของกิจกรรม	เป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ
...มิ.ย.64 ประชุม ครั้งที่ 8	- เตรียมสรุปรายงาน ให้ผู้บริหาร และการประกันคุณภาพ - เตรียมเข้าร่วม กิจกรรม KM Day 2564	- หลักฐานเชิงประจักษ์ ร่วมจัดเก็บเป็นคลังข้อมูล	- สำนักวิทยบริการฯ มีองค์ความรู้ที่ได้จากการ จัดการความรู้ประจำปี 2564	นางนภารัตน์ จำเนียร ประสานงาน - คณะกรรมการการ ประเมิน สวท.64
....ก.ค.64	- ทบทวนการจัดทำคู่มือ - เทคนิคการนำเสนอ	การจัดทำคู่มือ		นางนภารัตน์ จำเนียร ประสานงาน - คณะกรรมการการ ประเมิน สวท.64
....ส.ค.64	- จัดประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับ หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย	จัดประชุมสัมมนาและ เผยแพร่		นางนภารัตน์ จำเนียร ประสานงาน - คณะกรรมการการ ประเมิน สวท.64
....ส.ค.64	- จัดทำสรุปรายงาน/ส่งเข้าประกวด		- หน่วยงานการประเมิน	นางนภารัตน์ จำเนียร



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

โทร. 2534

ที่ อว 0629.8.1/ 357

วันที่ 14 ธันวาคม 2563

เรื่อง ประชุมคณะกรรมการดำเนินงาน การจัดการความรู้ (KM) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ 2564 ครั้งที่ 1

เรียน คณะกรรมการดำเนินงาน การจัดการความรู้ (KM) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ตามที่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ดำเนินงานการบริหารจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) ในปีงบประมาณ พ.ศ 2563 ประเด็น “การบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการใช้งานเบื้องต้น” นั้น และได้รับการตรวจประเมินการประกันคุณภาพภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ 2563 จากคณะกรรมการผู้ตรวจประเมิน ได้ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการจัดการความรู้ (KM) ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้ง 2 ด้าน คือ ทางด้าน IT และด้านห้องสมุด

เพื่อให้การดำเนินงานการจัดการความรู้ แบบรอบด้าน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ 2564 จึงขอเชิญคณะกรรมการดำเนินงานการจัดการความรู้ร่วมประชุมเพื่อ “การค้นหาประเด็นหัวข้อการจัดการจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ 2564 ในวันจันทร์ ที่ 28 ธันวาคม 2563 เวลา 13.00 น. ณ ห้องประชุม 31120 อาคาร 100 ปี ศูนย์ภาษาและคอมพิวเตอร์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และเข้าร่วมประชุมในวัน และเวลาดังกล่าว

(นางนภารัตน์ จำเนียร)

ผู้บันทึกเสนอ

(นางสาวเพลินตา โมสกุล)

หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ

(อาจารย์ทัศนีย์ สุทธิวงศ์)

รองผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการฯ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สาโรช ปุริสังคะ)

ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

รายชื่อผู้เข้าร่วมโครงการจัดการความรู้ (ARIT KM Team) ครั้งที่ 1/2564 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี  
สารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ในวันจันทร์ ที่ 28 ธันวาคม 2563 เวลา 13.00 น.

ณ ห้องประชุม 31120 อาคาร 100 ปี ศูนย์ภาษาและคอมพิวเตอร์

ประชุมเกี่ยวกับ “การค้นหาประเด็นหัวข้อการจัดทำจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM)  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564”

**1. คณะกรรมการอำนวยการ**

1.1	ผู้ช่วยศาสตราจารย์สาโรช	บุรีสิงคหะ	ประธาน
1.2	ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภาพร	ณ หนองคาย	รองประธาน
1.3	อาจารย์ทัศนีย์	สุทธิวงศ์	กรรมการ
1.4	นายสายชน	คงคะพันธ์	กรรมการ
1.5	อาจารย์กัญญาลักษณ์	โพธิ์ดง	กรรมการ
1.6	นางสาวเพลินตา	โมสกุล	กรรมการและเลขานุการ

**หน้าที่** ให้คำปรึกษา สนับสนุน อำนวยการ ติดตามและประสานการดำเนินงานของทุกฝ่ายให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและ  
ประสบความสำเร็จมีประสิทธิภาพ

**2. เลขานุการ และทีมงานจัดการประชุม**

2.1	นางนภารัตน์	จำเนียร	ประธาน
2.2	นางละเอียด	รามคุณ	กรรมการ
2.3	นางยุพิน	กิจที่พึ่ง	กรรมการ
2.4	นางสาวรสสุคนธ์	คำสอน	กรรมการเลขานุการ

**หน้าที่**

1. นัดประชุมคณะทำงานและทำรายงานการประชุม
2. รวบรวมรายงานความคืบหน้าการดำเนินงาน
3. ประสานงานกับคณะทีมงานและหัวหน้างาน

**3. คณะกรรมการดำเนินงานจัดการความรู้สู่การปฏิบัติที่เป็นเลิศ**

3.1	นายสายชน	คงคะพันธ์	ประธาน
3.2	นายอำนาจ	แก้วภูผา	รองประธาน
3.3	นางนภารัตน์	จำเนียร	กรรมการดำเนินงาน
3.4	นางละเอียด	รามคุณ	กรรมการ
3.5	นายอรรถสิทธิ์	กิจที่พึ่ง	กรรมการ
3.6	นายณเรศณ์	จิตรัตน์	กรรมการ
3.7	นายเจษฎา	สุขสมพิช	กรรมการ
3.8	นายธีระ	เอ็งวงษ์ตระกูล	กรรมการ
3.9	นายมานิช	โชติช่วง	กรรมการ
3.10	นายภูวนาด	นาควรรณกิจ	กรรมการ
3.11	นางสาวอัจฉริยณัฐ	จันทร์สิงห์	กรรมการ
3.12	นางสาวพัชราภรณ์	ต่อดอก	กรรมการ
3.13	นางสาวทนียา	หามาลัย	กรรมการและเลขานุการ

**หน้าที่**

1. ดำเนินการตามแผนงานที่ได้รับมอบหมาย และจัดทำรายงานความคืบหน้าของงานในส่วนที่รับผิดชอบ
2. เป็น “แบบอย่างที่ดี” ในเรื่องการจัดการความรู้

กระบวนการดำเนินงานจัดการความรู้  
7 ขั้นตอน

1. การบ่งชี้ความรู้
2. การสร้างและแสวงหาความรู้
3. การจัดความรู้ให้เป็นระบบ
4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้
5. การเข้าถึงความรู้
6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้
7. การเรียนรู้



## 1. การบ่งชี้ความรู้

สำนักวิทยบริการฯ ได้ทำการการสำรวจความรู้ที่ตัวบุคคล/ทีมงานเพื่อต้องการแลกเปลี่ยนความรู้ และมีความสำคัญต่อประโยชน์ที่จะได้รับ และจำเป็นต้องใช้เพื่อให้การทำงานบรรลุเป้าหมายได้ โดยแต่งตั้งคณะทำงานจัดการความรู้ (ARIT KM Team)

สรุปผลการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้การจัดการความรู้ KM ครั้งที่ 1/2564

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

วันที่ 28 ธันวาคม 2564 เวลา 13.00 ณ. ห้องประชุมครม.31120 อาคาร 100 ปี ประชุมเกี่ยวกับ “การค้นหาประเด็นหัวข้อของการจัดทำจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) 2564”

จำนวน ผู้เข้าร่วมประชุม 12 คน

ลำดับ ที่	ชื่อ - นามสกุล	สาระสำคัญ
1	อาจารย์ทัศนีย์ สุทธิวงศ์	ควรมีการปรับปรุงประเด็นการจัดทำ KM โดยให้มีการจัดการความรู้ 2 ส่วน คือทางด้าน IT เกี่ยวกับการซ่อมการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการใช้งานเบื้องต้น และต้องการให้ทำด้านบริการ โดยให้เกิดประโยชน์กับและผู้ใช้บริการห้องสมุดคือ การยืม – คืน ออนไลน์ เราอาจจะเสนอประเด็นในกลุ่ม Line เพื่อว่าจะมีกรรมการคนอื่นที่ติดภาระกิจได้ช่วยเสนอ
2	นายภูวนาถ นาควรรณกิจ	ปัญหาไวรัสซ่อนไฟล์ การแก้ปัญหาเบื้องต้นโดยระบบปฏิบัติการ Windows ซึ่งอาการที่จะทำให้เกิดหน้าจอก็เกิดได้จากหลาย ๆ สาเหตุ ทั้งด้านซอฟต์แวร์หรือฮาร์ดแวร์
3	นายกสิพงษ์ กสิพันธ์	การจัดแยกประเด็นการบริการเกี่ยวกับการซ่อมที่ดูแล้วน่าจะเกี่ยวกับการซ่อมที่ต้องมีความเป็นช่างควรกำหนดว่าจะซ่อมอะไรที่คนอื่นสามารถทำได้เบื้องต้นเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ เช่น 1. การแก้ปัญหาจอฟ้า หรือ Blue Screen 2. การจัด File ขยะ 3. การป้องกันไวรัส
4	นางนภารัตน์ จำเนียร	พอสรุปได้ว่าเราควรแยกประเด็นให้ชัดเจนว่าเราจะทำอะไร คือ IT จะนำเสนออะไร และห้องสมุดจะทำอะไร
5	นายอรรถสิทธิ์ กิจที่พึ่ง	ถ้าจะทำบริการ ยืม – คืน ออนไลน์ ก็เห็นด้วยเพราะเรามีแนวทางอยู่แล้วและควรเผยแพร่
6	นายธีระ เอ็งวงษ์ตระกูล	ยังไม่มีความคิดเห็นอะไร
7	นางสาวพัชราภรณ์ ต่อดอก	ยังไม่มีความคิดเห็นอะไร
8	นางยุพิน กิจที่พึ่ง	ควรจะให้ความรู้ที่ได้ใช้ประโยชน์ได้จริง ให้ทำเป็นเรื่องของ IT ปัญหาการใช้งานเบื้องต้น
9	นางสาวรสสุคนธ์ คำสอน	ช่วยกันสรุปหาประเด็น

สรุปผล

การสรุปประเด็นจากการประชุมได้ดังนี้ ทางด้าน IT ทำเกี่ยวกับ 1. การแก้ปัญหาจอฟ้า หรือ Blue Screen 2. การจัด File ขยะ 3. การป้องกันไวรัส ส่วนทางด้านห้องสมุดทำด้านการยืม – คืน ออนไลน์ สรุปคือการจัดการความรู้ ประจำปีงบประมาณ 2564 ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

## 2. การสร้างและแสวงหาความรู้

การสำรวจประเด็นและการค้นหา  
ความรู้จากแหล่งข้อมูลเพื่อหา  
แนวทางในการดำเนินกิจกรรม  
เมื่อสำรวจแล้วเห็นว่าความรู้ที่มี  
อยู่ หากไม่เพียงพอก็ต้องไป  
แสวงหามาเพิ่มเติมให้ได้ครบถ้วน  
สมบูรณ์ มากที่สุดโดยเชิญ  
คณะกรรมการการจัดการความรู้  
KM ประชุม



สรุปผลการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้การจัดการความรู้ KM ครั้งที่ 2/2564

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

วันที่ 17 ก.พ.64 เวลา 09.30 – 11.00 น. สถานที่ ณ ห้องประชุมรวงผึ้ง

ประเด็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการใช้งานเบื้องต้น

จำนวนคณะกรรมการ Km 2564 ผู้เข้าร่วม 13 คน

ลำดับที่	ชื่อ - นามสกุล	สาระสำคัญ
1	นายมานิช โชติช่วง	คอมฯเสียเวลาการใช้งานของผู้ใช้ไม่มีความรู้ในการใช้คอมฯบางครั้งอยากปิด ก็ปิดปล่อยให้ดับ ทำให้ฮาร์ดิสก์พังไว้ มีการกระชากของไฟฟ้า ทำให้คอมเสื่อมสภาพเครื่องช้า ควรมีความรู้เบื้องต้น การเข้าเน็ต ต้องระวังไวรัสที่มากับตัวเว็บไซต์ ดูหน้าออนไลน์ โฆษณาต่างๆ ต้องใช้อย่างระมัดระวัง ไวรัสจะแฝงตัวเข้ามา อุปกรณ์ข้อมูลเชื่อมต่อต้องระวัง เวลาถือปี่งานข้อมูลต่างๆ ไวรัสเข้ามา ข้อมูลในแฟ้มได้รอมองไม่เห็นงาน มีไวรัสต้องกำจัดไวรัส
2	นายภูวนาด นาควรรณกิจ	ปัญหาไวรัสซ่อนไฟล์ การแก้ปัญหาเบื้องต้นโดยไม่เข้าทาง doc แก้ออฟชั่น เลือกแสดงทั้งหมด ปัญหาซ่อมส่วนใหญ่เกี่ยวกับ ความรู้ความเข้าใจในการใช้คอมออนไลน์ โปรแกรมฟรี โฆษณาในโปรแกรมที่ลงในเครื่อง โปรแกรมฟรีหลอกให้ลงโปรแกรมเพื่อขโมยข้อมูลการใช้งานแต่ละครั้งควรให้ดูให้ดีไม่จำเป็นอย่างลงแล้วเกิดปัญหากับเรา ล้างเลยไม่มีปัญหาส่วนมาก
3	นายณเรศณ์ จิตรรัตน์	นักศึกษา บุคลากร อาจารย์ไม่รู้ต้องการอะไร เครื่องช้านิดหน่อยไม่ใช้การแก้ปัญหาที่ดี ทำ CPU งานสูง เครื่องโน้ตบุ๊กช้ามาก เปลี่ยนเครื่องที่ช้าการใช้งานห้องเรียน นักศึกษาย้ายอุปกรณ์พยายามถอดทุกยูเอสบีซี คัด ย้าย ไป-มาอุปกรณ์ไม่ตรงของเครื่องเสีย ซอฟต์แวร์ อาจารย์ นักศึกษาไม่มีลิขสิทธิ์ซุ่มเสียดิน บริการบางห้องสเปคที่ต่ำอยู่ต้องใช้ของเครื่องทำไมเครื่องช้า
4	นายกลิพงษ์ กสิพันธ์	คอม เบาวเซอร์ช้ามีปัญหาโดมติดปัญหาแนะนำไปนำโต๊ะข้างๆเบาวเซอร์ สายผ่านเครื่องหนึ่งล้างอีกเครื่องหนึ่ง User โดม ไฟฟอก ติดตั้งไฟฟอก-โดน เช่น โทรศัพท์ ต่อเน็ตผู้ใช้เบอร์โทรศัพท์ สายหลุด โทรศัพท์ใช้ไม่ได้
5	นายอำนาจ แก้วภูผา	ภายในมหาวิทยาลัย ซ่อมลูกค้าประจำเคยทำมาแล้ว โน้ตบุ๊ก ซ่อมโปรแกรมเฉพาะโปรแกรมคาราโอเกะ ไม่ค่อยมีความรู้ ราคาแพง ใช้อย่างไร ศึกษาหาข้อมูล ต้องไปถ่ายถอดให้เขาโปรแกรมต้องใหม่ๆ โปรแกรมที่ใช้ไฟล์ใหญ่ เพลงเยอะเครื่องช้า โน้ตบุ๊กไม่ได้ใช้งานด้านเดียว พาเครื่องรวนติดไวรัส ครั้งหนึ่งจำได้เล่นคาราโอเกะเครื่องน้อเครื่องไม่ได้ รวน แยกเครื่องโน้ตบุ๊ก
6	นายธีระ เอ็งวงษ์ ตระกูล	1. บริการคณะมนุษยฯห้องเรียนหนักดสาย แก๊วเอาลูกหมื่นวางแต่เขาเอาลูกหมื่นใส่ขวดไม่โรยไว้ในตู้ ตัดต่อสายไฟ สายเน็ตเวกิกไปตามห้องเรียน 2. ต่อโน้ตบุ๊กไม่ออก ใช้งานห้องประชุมไม่ชอบโน้ตบุ๊กที่เตรียมไว้ชอบเอาโน้ตบุ๊กมาเองต้องเอามาลองก่อนว่าใช้ได้หรือไม่

## สรุปผล

ปัญหาที่พบในการบริการการสร้างความตระหนักรู้ด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ Cybersecurity การโจมตีแบบอัตโนมัติด้วยหนอนอินเทอร์เน็ตและไวรัสคอมพิวเตอร์

## ค้นคว้าเพิ่มเติม

สามารถจำแนกรูปแบบวัฏจักรชีวิตของจุดอ่อนได้ 5 รูปแบบ คือ แบบที่มีการโจมตีอย่างเฉียบพลัน แบบที่มีการโจมตีเหมือนเฉียบพลัน แบบที่มีศักยภาพในการพัฒนาเป็นการโจมตีเหมือนเฉียบพลัน แบบที่มีศักยภาพในการถูกโจมตี และแบบเฉื่อย ซึ่งแสดงถึงลักษณะของวัฏจักรชีวิตที่แตกต่างกัน จากกรณีศึกษาของหนอนอินเทอร์เน็ตที่ชื่อ สแลมเมอร์ (Slammer) บลาสเตอร์ (Blaster) โซทอป (Zotop) และโค้ดเรด (Code red) เป็นตัวอย่างที่สำคัญของวัฏจักรชีวิตแบบที่มีการโจมตีเหมือนเฉียบพลัน ที่พบว่าการแพร่ระบาดและติดเชื่อไปยังคอมพิวเตอร์ทั่วโลกนั้น สาเหตุเกิดจากการไม่ติดตั้งตัวปิดจุดอ่อนได้ทันเวลาของผู้ดูแลระบบ การวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีผลต่อโอกาสถูกโจมตีผ่านจุดอ่อน อาทิเช่น การปรากฏของตัวปิดจุดอ่อน คำสั่งหรือโปรแกรมที่อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานมีผลต่อโอกาสถูกโจมตีผ่านจุดอ่อน ปัจจัยที่วิเคราะห์ได้จากงานวิจัยนี้สามารถนำมาคำนวณเพื่อหาค่าโอกาสถูกโจมตี ค่าโอกาสนี้ช่วยทำให้ผู้ดูแลระบบกำหนดลำดับความสำคัญให้กับจุดอ่อนได้

### 3. การจัดความรู้ให้เป็นระบบ

สรุปผลการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การจัดการความรู้ KM ครั้งที่ 3/2564

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

วันที่ 19 ก.พ.64 เวลา 09.30 – 11.00 น. สถานที่ ณ ห้องประชุมกรม.31121 อาคาร 100 ปี

ประเด็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การใช้งานโปรแกรม Windows Defender บนระบบปฏิบัติการ Windows 10

จำนวนคณะกรรมการ Km 2564 ผู้เข้าร่วม 17 คน

ลำดับ ที่	ชื่อ - นามสกุล	สาระสำคัญ
1	ผศ.สาโรช ปุริสังคะ	ให้แนวคิดเกี่ยวกับความสำคัญของผลงานที่น่าเสนอ โดยให้ใช้เทคโนโลยีเข้ามาใช้งาน นำเสนอการใช้จอไม่ใช้ป้ายไวเนล และต้องการจัดประชุมให้กับหน่วยงานอื่นเพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์
2	นางนภารัตน์ จำเนียร	รายงานการประชุมครั้งที่ 1 ได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และเสนอขั้นตอนการจัดทำคู่มือ เพื่อการกลั่นกรอง และความพร้อมของการเผยแพร่ให้เกิดประโยชน์ และการเปลี่ยนชื่อประเด็นการบำรุงรักษา ด้าน IT มาเป็นการใช้งานโปรแกรม Windows Defender บนระบบปฏิบัติการ Windows 10 เพราะทราบว่าได้มีความคิดเห็นว่าการดำเนินการบำรุงรักษา ด้าน IT คำหมายกว้างเกินไป
3	นายสายชน คงคะพันธ์	ได้สอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับการทำคู่มือ ขอบเขต และเนื้อหา
4	นายณเรศณ์ จิตรรัตน์	เป็นผู้รับกระบวนการทำคู่มือ การใช้งานโปรแกรม Windows Defender บนระบบปฏิบัติการ Windows 10 ในรูปแบบตัวเล่ม และการแสดงผลอิเล็กทรอนิกส์

#### สรุปผล

ได้ทำการเปลี่ยนชื่อประเด็นการบำรุงรักษา ด้าน IT \*มาเป็น การใช้งานโปรแกรม Windows Defender บนระบบปฏิบัติการ Windows 10 และมีการนัดหมายจะประชุม ครั้งที่ 3 /2564 ในวันที่ ซึ่งไม่สามารถกำหนดได้เลย ด้วยภาระกิจการเข้าอบรม และการลงพื้นที่ จึงต้องใช้วิธีการดำเนินงานนอกแผน คือ มีการแลกเปลี่ยนและติดตามความก้าวหน้ากับผู้มีความรับผิดชอบโดยตรงเกี่ยวกับการทำคู่มือ คือ นายสายชน คงคะพันธ์ นายณเรศณ์ จิตรรัตน์ และนายมานิช โชติช่วง ซึ่งขณะนี้ คู่มือได้เสร็จเรียบร้อยแล้ว คงเหลือกระบวนการกลั่นกรอง และเพิ่มเติมว่าเนื้อหาตรงกับวัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ มากน้อยเพียงใด เพื่อให้ได้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ 7 ขั้นตอน คือ  1) การบ่งชี้ความรู้  2) การสร้างและแสวงหาความรู้  3) การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ  4) การประมวลและกลั่นกรองความรู้  5) การแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้ และ  7) การเรียนรู้

**หมายเหตุ :** ซึ่งในเดือน เมษายน 2564 อาจจะไม่ได้มีการนัดหมาย จัดประชุม แต่คงต้องดำเนินงานแบบนอกแผน เพื่อสรุป และมอบหมายงานในเผยแพร่ และการรายงานผลการจัดการความรู้แนวปฏิบัติที่ดี ในประเด็นการใช้งานโปรแกรม Windows Defender บนระบบปฏิบัติการ Windows 10 ที่ต้องให้หน่วยงานส่งรายงานการจัดการความตามแผนของหน่วยงาน ในปีงบประมาณ 2564 มีการเผยแพร่คู่มือสู่สาธารณชนในวันที่ 1 -14 พ.ค.64 และนำเสนอแนวปฏิบัติที่ดี ของหน่วยงานเพื่อรองรับการตรวจเยี่ยมชมจากคณะกรรมการสรรหาแนวปฏิบัติที่ดี ในวันที่ 14 – 22 พ.ค.64 คณะกรรมการการสรรหาแนวปฏิบัติที่ดี จะเข้าเยี่ยมชมบอร์ดนิทรรศการ และให้คะแนน ในวันที่ 25 -29 พ.ค.64 เพื่อเข้าสู่การประกาศผล ซึ่งกิจกรรมจะจัดขึ้น ในวัน ARU KM Day & Best Practices ครั้งที่ 6 ประจำปีงบประมาณ 2564 ในวันที่ 30 มิ.ย.64

การทำงานที่เมื่อได้ความรู้มาเพียงพอแล้วก็นำมาจัดหมวดหมู่ให้ชัดเจน และ  
จัดเก็บไว้ในรูปแบบต่างๆ

การใช้งานโปรแกรม Windows defender บนระบบปฏิบัติการ Windows 10



<https://youtu.be/747inDbbBHc>

## 4. การประมวลผลและกลั่นกรองความรู้

นำความรู้ที่จัดเก็บเป็นหมวดหมู่ไว้แล้วมาทบทวน กลั่นกรองให้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริงและมีผลสัมฤทธิ์ แลกเปลี่ยนเรียนรู้



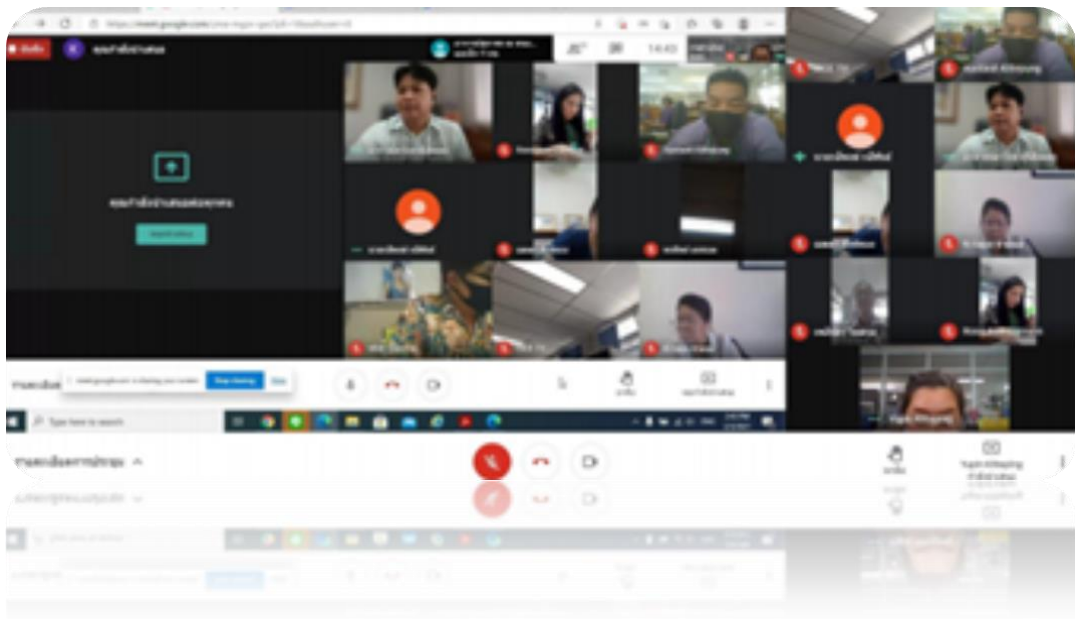
## 5. การเข้าถึงความรู้

มีการจัดช่องทางเผยแพร่ความรู้ทางช่องทางต่างๆ ที่หลากหลาย เพื่อให้บุคลากรสามารถเข้าถึง ความรู้ได้สะดวก รวดเร็ว และทั่วถึง



## 6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้

การจัดกิจกรรมให้บุคลากรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การถ่ายทอดความรู้และ  
เพื่อการที่ได้คำชี้แนะจากผู้เชี่ยวชาญให้คำปรึกษา



## 7. การเรียนรู้

สามารถกำหนดให้บุคลากรในองค์กรต้องใช้ KM เข้ามาช่วยในการทำงานเพื่อผลงานที่มีประสิทธิภาพ เมื่อลงมือปฏิบัติตามหลักการแห่งการเรียนรู้ เพื่อการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยการจัดกระบวนการเงื่อนไข และทดสอบการเรียนรู้ของบุคลากร



