

**สรุปองค์ความรู้ที่นำไปใช้ประโยชน์และปฏิบัติได้จริง
ของกลุ่มชุมชนนักปฏิบัติ (CoPs) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568**

ชื่อกลุ่มชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice : CoP)	สำนักงานวิทยาเขตสมุทรสงคราม
ชื่อองค์ความรู้	การออกแบบความเชื่อมโยงข้อมูลระบบงานสารสนเทศภายในองค์กร
ประเภทขององค์ความรู้	<input type="checkbox"/> การจัดการเรียนการสอน <input type="checkbox"/> การวิจัย <input type="checkbox"/> การบริการวิชาการ <input type="checkbox"/> การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม <input type="checkbox"/> การบริหารจัดการ <input checked="" type="checkbox"/> การพัฒนากระบวนการ/งาน
ชื่อ-สกุล-ตำแหน่ง ผู้จัดทำ	

1. ที่มาและความสำคัญ (สรุปโดยย่อ)

สำนักงานวิทยาเขตสมุทรสงครามมีภารกิจด้านการบริหารจัดการข้อมูลและการให้บริการแก่นักศึกษาและบุคลากร ซึ่งยังคงกระจายอยู่หลายระบบ ทำให้เกิดความซ้ำซ้อนและไม่เชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ การรวมกลุ่มชุมชนนักปฏิบัติ (CoPs) จึงเกิดขึ้นเพื่อแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ด้านการออกแบบความเชื่อมโยงของข้อมูลระบบสารสนเทศภายในองค์กร โดยมีเป้าหมายเพื่อพัฒนาระบบ ERP ที่สามารถรองรับการทำงานที่หลากหลาย โดยเฉพาะการบริหารจัดการการจองและการชำระเงินค่าหอพักนักศึกษาให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และสะดวกยิ่งขึ้น

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อการยกระดับประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร ลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล และสนับสนุนการตัดสินใจที่แม่นยำ
2. เพื่อรวบรวมข้อมูลจากหลายระบบหรือหลายหน่วยงานเข้าด้วยกันในรูปแบบที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ส่งเสริมให้ข้อมูลถูกใช้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. เพื่อเข้าถึงข้อมูลของกันและกันได้ทันที โดยไม่ต้องรอส่งข้อมูลหรือประสานงานแบบเดิม ช่วยลดเวลาการดำเนินงานและแก้ปัญหาได้รวดเร็วขึ้น

3. กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

3.1 การกำหนดองค์ความรู้หลักที่จำเป็นต่อการดำเนินงานและการบรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน และกำหนดเป้าหมายของการจัดการความรู้

องค์ความรู้หลักที่จำเป็นคือ การออกแบบและเชื่อมโยงข้อมูลระบบงานสารสนเทศภายในองค์กร ให้สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และปลอดภัย โดยเน้นการทำงานแบบบูรณาการผ่านระบบ ERP เพื่อให้การดำเนินงานของหน่วยงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

เป้าหมายของการจัดการความรู้ คือ การพัฒนาระบบ ERP ของสำนักงานวิทยาเขตสมุทรสงครามให้สามารถรองรับการจัดการด้านการจองและการชำระเงินค่าหอพักนักศึกษาได้อย่างครบวงจร สะดวก และโปร่งใสรวมถึงเป็นต้นแบบในการพัฒนาระบบสารสนเทศด้านอื่น ๆ ของหน่วยงานต่อไป

3.2 การเสาะแสวงหาความรู้ที่จำเป็น

การเสาะแสวงหาความรู้เพื่อใช้ในการพัฒนาระบบ ERP ของสำนักงานวิทยาเขตสมุทรสงคราม ดำเนินการโดยการรวบรวมข้อมูลจากหลายแหล่ง ได้แก่

- การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างบุคลากรในกลุ่มชุมชนนักปฏิบัติ (CoPs)
- การสำรวจความต้องการและปัญหาการใช้งานจริงของนักศึกษาและเจ้าหน้าที่
- การศึกษาตัวอย่างระบบสารสนเทศจากหน่วยงานหรือมหาวิทยาลัยอื่นที่มีการจัดการด้านหอพัก
- การอ้างอิงมาตรฐานและแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices) ด้านการบริหารจัดการข้อมูลและระบบ ERP

3.3 การปรับปรุง ดัดแปลง ความรู้บางส่วนให้เหมาะสมต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน

องค์ความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และศึกษาจากแหล่งต่าง ๆ ได้นำมาปรับปรุงและดัดแปลงให้สอดคล้องกับบริบทของสำนักงานวิทยาเขตสมุทรสงคราม โดยเฉพาะในประเด็นการพัฒนาระบบ ERP เพื่อรองรับการจัดการหอพักนักศึกษา ซึ่งมีการปรับให้เหมาะสมดังนี้

- ปรับโครงสร้างการไหลของข้อมูลให้สอดคล้องกับกระบวนการทำงานจริงของหน่วยงาน
- ดัดแปลงแนวทางการจัดเก็บข้อมูลให้สามารถรองรับการเชื่อมโยงระหว่างฝ่ายการเงิน งานกิจการนักศึกษา และงานหอพัก
- กำหนดรูปแบบการบันทึกและตรวจสอบข้อมูลที่ย่อยต่อการใช้งาน แต่ยังคงไว้ซึ่งความถูกต้องและความโปร่งใส
- นำแนวคิด Best Practices มาประยุกต์ให้เหมาะกับทรัพยากรและขีดความสามารถของระบบที่มีอยู่

3.4 การนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง

องค์ความรู้ที่ได้จากกระบวนการจัดการความรู้ถูกนำมาประยุกต์ใช้ในงานจริงของสำนักงานวิทยาเขตสมุทรสงคราม โดยเฉพาะการพัฒนาาระบบสารสนเทศด้านการจัดการหอพักนักศึกษา ดังนี้

- นำแนวทางการออกแบบการเชื่อมโยงข้อมูลไปใช้ในการจัดทำโครงสร้างระบบ ERP ที่รองรับการจองหอพักและการชำระเงินแบบออนไลน์
- ประยุกต์ใช้รูปแบบการบันทึกและตรวจสอบข้อมูลเพื่อเพิ่มความโปร่งใส ลดความผิดพลาด และอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้งาน
- เชื่อมโยงข้อมูลการเงิน การหอพัก และข้อมูลนักศึกษาเข้าด้วยกัน เพื่อให้การบริหารจัดการเป็นไปแบบครบวงจร
- ใช้เป็นต้นแบบในการวางแผนพัฒนาระบบสารสนเทศด้านอื่น ๆ ของหน่วยงาน เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการในอนาคต

3.5 การนำประสบการณ์จากการทำงาน และการประยุกต์ใช้ความรู้มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสกัดออกมาเป็นขุมความรู้

บุคลากรในกลุ่มชุมชนนักปฏิบัติ (CoPs) ได้นำประสบการณ์ตรงจากการทำงานด้านระบบสารสนเทศการเงิน และการบริหารหอพักนักศึกษามาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน พร้อมทั้งประยุกต์ใช้ความรู้ที่ได้จากการศึกษาและทดลองปฏิบัติจริง จนสามารถสกัดออกมาเป็นขุมความรู้ที่สำคัญ ได้แก่

- แนวทางการออกแบบโครงสร้างการเชื่อมโยงข้อมูลภายในหน่วยงานที่เหมาะสมกับบริบทจริง

- วิธีการบูรณาการข้อมูลจากหลายฝ่ายเข้าสู่ระบบกลาง (ERP) เพื่อลดความซ้ำซ้อนและเพิ่มประสิทธิภาพ
- ขั้นตอนการจัดการระบบการจองและการชำระเงินหอพักที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ และใช้งานสะดวก
- บทเรียนและข้อควรระวังในการพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อป้องกันข้อผิดพลาดซ้ำและเพิ่มคุณภาพงานในอนาคต

3.6 การกลั่นกรองและจัดเก็บองค์ความรู้อย่างเป็นระบบโดยถ่ายทอด เผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อให้ง่ายต่อการค้นหาและใช้งาน

องค์ความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการปฏิบัติงานจริง ได้ผ่านการกลั่นกรอง คัดเลือก และจัดหมวดหมู่ให้เป็นระบบ เพื่อลดความซ้ำซ้อนและทำให้เกิดความชัดเจน โดยมีการถ่ายทอดออกมาในรูปแบบลายลักษณ์อักษร เช่น คู่มือ แนวทางปฏิบัติ และรายงาน CoPs ซึ่งช่วยให้บุคลากรสามารถเข้าถึงได้ง่าย ค้นหาได้สะดวก และนำไปใช้งานได้ทันที

การจัดเก็บองค์ความรู้อย่างเป็นระบบนี้ ไม่เพียงแต่ทำให้การบริหารจัดการข้อมูลของสำนักงานวิทยาเขตสมุทรสงครามมีประสิทธิภาพมากขึ้น แต่ยังเป็นการสร้างฐานความรู้ที่สามารถถ่ายทอดต่อไปยังบุคลากรใหม่ รวมถึงใช้เป็นต้นแบบในการพัฒนาระบบสารสนเทศอื่น ๆ ภายในองค์กรในอนาคต

4. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

4.1 สภาพการปฏิบัติงานเดิม

สำนักงานวิทยาเขตสมุทรสงครามมีการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการข้อมูลแยกกันเป็นรายระบบ แต่ละฝ่ายเก็บข้อมูลและประมวลผลด้วยวิธีการของตนเอง ส่งผลให้เกิดความซ้ำซ้อน ข้อมูลไม่เชื่อมโยงกัน และยากต่อการตรวจสอบ นอกจากนี้ กระบวนการทำงานบางส่วนยังใช้วิธีการแบบแมนนวล ทำให้ใช้เวลาในการประมวลผลนาน ขาดความรวดเร็ว และไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะด้านการจองและการชำระเงินค่าหอพักนักศึกษา ที่ต้องอาศัยการประสานงานหลายฝ่ายและเสี่ยงต่อความผิดพลาด

4.2 สภาพการปฏิบัติงานใหม่

สำนักงานวิทยาเขตสมุทรสงครามสามารถปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนี้

- ข้อมูลจากฝ่ายต่าง ๆ ถูกเชื่อมโยงเข้าระบบ ERP กลาง ทำให้ลดความซ้ำซ้อน และตรวจสอบข้อมูลได้ง่าย
- ระบบ ERP รองรับการจองและการชำระเงินค่าหอพักนักศึกษาแบบออนไลน์ ลดการใช้เอกสารและงานแมนนวล
- บุคลากรสามารถเข้าถึงข้อมูลได้รวดเร็ว ช่วยให้การประสานงานระหว่างฝ่ายเป็นไปอย่างราบรื่น
- กระบวนการทำงานมีความโปร่งใส สามารถติดตามสถานะการจองและการชำระเงินได้ทันที
- มีคู่มือและเอกสารแนวปฏิบัติรองรับ ทำให้การเรียนรู้ของบุคลากรใหม่ง่ายขึ้น

5. เคล็ดลับ/เทคนิคพิเศษ (Tips and Tricks) (สรุปโดยย่อ)

จากการจัดการความรู้ของกลุ่มชุมชนนักปฏิบัติ (CoPs) พบเคล็ดลับและเทคนิคที่ช่วยให้การจัดการความรู้มีประสิทธิภาพ ดังนี้

1. กำหนดเจ้าของความรู้ชัดเจน

- แต่ละความรู้ต้องมีเจ้าของความรู้ (Knowledge Owner) เพื่อรับผิดชอบการอัปเดตและถ่ายทอด

2. ใช้เทคโนโลยีช่วยจัดเก็บและเผยแพร่

- ระบบ ERP, Intranet, Shared Drive ช่วยให้ผู้บุคลากรเข้าถึงคู่มือและเอกสารได้ง่าย

3. จัดกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ

- การประชุม CoPs, Workshop, Webinar ช่วยให้แนวทางปฏิบัติใหม่และ Best Practices ถูกถ่ายทอดต่อเนื่อง

4. ทำเอกสารและแผนภาพให้เข้าใจง่าย

- ใช้แผนภาพ Data Flow, Flowchart, คู่มือแบบ Step-by-Step เพื่อให้บุคลากรเรียนรู้และปฏิบัติได้รวดเร็ว

5. ติดตามผลและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

- รับ Feedback จากผู้ใช้งาน เพื่อนำมาพัฒนาระบบ กระบวนการ และเอกสารประกอบให้ทันสมัย

6. ผลของการดำเนินงาน (Output) (สรุปองค์ความรู้ที่ได้โดยย่อ)

6.1 องค์ความรู้ที่ได้ (อธิบายความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างชัดเจน แสดงให้เห็นว่าตรงกับหัวข้อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่กำหนด)

จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกลุ่มชุมชนนักปฏิบัติ (CoPs) บุคลากรได้สังเคราะห์และสกัดองค์ความรู้ที่สำคัญ ดังนี้

1. การออกแบบความเชื่อมโยงข้อมูลระบบสารสนเทศภายในองค์กร

- เข้าใจวิธีการบูรณาการข้อมูลจากหลายฝ่าย เช่น การเงิน งานหอพัก เข้าสู่ระบบ ERP กลาง
- สามารถวางโครงสร้างการไหลของข้อมูล (Data Flow) ให้ถูกต้อง ครบถ้วน และลดความซ้ำซ้อน

ซ้ำซ้อน

2. แนวทางการพัฒนาระบบ ERP เพื่อรองรับการชำระเงินและการจองหอพักนักศึกษา

- ระบุความต้องการของผู้ใช้งานและกระบวนการทำงานจริง เพื่อออกแบบระบบที่ใช้งานสะดวกและโปร่งใส
- เข้าใจขั้นตอนการเชื่อมโยงฐานข้อมูลและการตรวจสอบข้อมูลการชำระเงินแบบอัตโนมัติ

และโปร่งใส

3. การจัดเก็บและจัดการความรู้เชิงปฏิบัติ

- สร้างคู่มือ แนวทางปฏิบัติ และเอกสารลายลักษณ์อักษรที่สามารถค้นหาและนำไปใช้ได้จริง
- ประยุกต์ Best Practices จากหน่วยงานอื่นให้เหมาะสมกับบริบทของวิทยาเขต

6.2 ผ่านการถกแถลงจาก (แสดงข้อมูลการนำเสนอองค์ความรู้ที่ได้ให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณา)

กลุ่มสำนักงานวิทยาเขตสมุทรสงคราม ได้องค์ความรู้การออกแบบความเชื่อมโยงข้อมูลระบบงานสารสนเทศภายในองค์กร เสนอต่อ ผศ.ดร.ภญ. พิมพ์ ทองเมือง

6.3 บันทึกอยู่ที่ (ระบุแหล่งที่จัดเก็บองค์ความรู้ เช่น เว็บไซต์...)

องค์ความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการปฏิบัติงานจริง ถูกจัดเก็บและบันทึกอย่างเป็นระบบเพื่อให้ง่ายต่อการเข้าถึงและนำไปใช้ ดังนี้

- เว็บไซต์: จัดทำหน้าเอกสารแนวทางปฏิบัติ ระบบ ERP คู่มือการใช้งาน และรายงาน CoPs
- ฐานข้อมูลระบบ ERP : เก็บข้อมูลการชำระเงิน การจองหอพัก และข้อมูลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง
- แฟ้มเอกสารลายลักษณ์อักษร (Physical/Shared Drive) : คู่มือปฏิบัติงาน แนวทางการจัดการข้อมูล

ข้อมูล

• รายงาน CoPs และเอกสารเผยแพร่ภายในหน่วยงาน : สรุปองค์ความรู้หลัก การปรับใช้ และข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

6.4 การถ่ายทอดความรู้ (ระบุวิธีการในการถ่ายทอดองค์ความรู้ กลุ่มเป้าหมายในการถ่ายทอดองค์ความรู้ ช่องทางที่ใช้ในการสื่อสาร และการเข้าถึงองค์ความรู้ได้ง่ายและทั่วถึง รวมทั้งระบุเอกสารประกอบที่ใช้ในการถ่ายทอดองค์ความรู้ เช่น แผนภาพ... ผังกระบวนการ...แนวทาง..)

ความรู้ (Knowledge)	ข้อมูลสำคัญที่ต้องการถ่ายทอด (Key information to be transferred)	เจ้าของความรู้ (Knowledge owner)	ให้แก่ใคร (To whom) (บุคคลภายนอกกลุ่มแต่เป็นหน่วยงาน)	วิธีการถ่ายทอดความรู้ (Process of Knowledge Transfer)
การออกแบบความเชื่อมโยงข้อมูลระบบสารสนเทศ	โครงสร้างการเชื่อมโยงข้อมูลภายใน ERP, การไหลของข้อมูล, การลดความซ้ำซ้อน	บุคลากร IT และเจ้าหน้าที่ CoPs	เจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงิน งานหอพัก งานกิจการ นักศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> - จัดอบรมและเวิร์กชอปภายในหน่วยงาน - จัดทำคู่มือและเอกสารแนวปฏิบัติ - นำเสนอผ่าน Intranet และ Shared Drive - ใช้แผนภาพ Data Flow และ ผังกระบวนการ
การพัฒนาระบบ ERP เพื่อรองรับการจองและชำระเงินหอพัก	ขั้นตอนการจอง การชำระเงิน การตรวจสอบข้อมูล, การเชื่อมโยงข้อมูล	ทีมพัฒนาระบบ ERP	เจ้าหน้าที่งานหอพัก, เจ้าหน้าที่การเงิน	<ul style="list-style-type: none"> - การฝึกอบรมแบบ Hands-on - คู่มือการใช้งานระบบ ERP - แผนภาพขั้นตอนการจองและการชำระเงิน
การจัดเก็บและจัดการความรู้เชิงปฏิบัติ	วิธีการจัดเก็บเอกสาร คู่มือแนวทางปฏิบัติ และ Best Practices	เจ้าหน้าที่ CoPs	บุคลากรทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง	<ul style="list-style-type: none"> - การประชุมกลุ่มเพื่ออธิบายแนวทาง - จัดทำเอกสารลายลักษณ์อักษรและเผยแพร่ใน Intranet - ใช้ Flowchart, แผนภาพ กระบวนการ และ ตัวอย่างเอกสารประกอบ

หมายเหตุ : การถ่ายทอดความรู้ให้กับบุคลากรภายนอกกลุ่มแต่เป็นหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย หรือนักศึกษา หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

7. การนำองค์ความรู้ไปใช้ประโยชน์และปฏิบัติได้จริงอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

7.1 ประโยชน์ขององค์ความรู้ (อธิบายรายละเอียดประโยชน์ขององค์ความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของกลุ่มความรู้)

องค์ความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของกลุ่มชุมชนนักปฏิบัติ (CoPs) มีประโยชน์สำคัญต่อสำนักงานวิทยาเขตสมุทรสงคราม ดังนี้

1. **เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน**
 - การออกแบบและเชื่อมโยงข้อมูลระบบสารสนเทศอย่างเป็นระบบช่วยลดความซ้ำซ้อน และทำให้การประมวลผลข้อมูลเร็วและถูกต้องมากขึ้น
2. **สนับสนุนการตัดสินใจและการบริหารจัดการ**
 - ข้อมูลที่ถูกรวบรวมและจัดเก็บอย่างเป็นระบบทำให้ผู้บริหารสามารถติดตามสถานะการจองหอพัก และการชำระเงินได้อย่างทันท่วงที
3. **ปรับปรุงการให้บริการนักศึกษา**
 - ระบบ ERP ที่พัฒนาขึ้นรองรับการจองและการชำระเงินแบบออนไลน์ ทำให้กระบวนการสะดวกรวดเร็ว และโปร่งใส
4. **ถ่ายทอดและสืบทอดความรู้ให้บุคลากรใหม่**
 - คู่มือ แนวทางปฏิบัติ และเอกสารประกอบช่วยให้บุคลากรใหม่เรียนรู้และปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วลดข้อผิดพลาด และรักษามาตรฐานงาน
5. **ต่อยอดและพัฒนาระบบสารสนเทศอื่น ๆ ของหน่วยงาน**
 - ชุมความรู้เหล่านี้สามารถนำไปปรับใช้กับงานด้านสารสนเทศอื่น ๆ ภายในวิทยาเขต ทำให้เกิดการพัฒนาที่ต่อเนื่องและยั่งยืน

7.2 การนำองค์ความรู้ไปใช้ประโยชน์และปฏิบัติได้จริง (อธิบายรายละเอียดวิธีการนำองค์ความรู้ไปใช้ประโยชน์ในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ และการพัฒนางาน และแสดงให้เห็นถึงการนำความรู้ไปปฏิบัติได้จริง พร้อมทั้งมีหลักฐานประกอบ)

ด้านการพัฒนางาน

- การออกแบบโครงสร้างการเชื่อมโยงข้อมูลและกระบวนการตรวจสอบข้อมูลทำให้การทำงานมีมาตรฐานโปร่งใส และสามารถต่อยอดไปพัฒนาระบบสารสนเทศอื่น ๆ ของวิทยาเขตได้
- หลักฐาน: แผนภาพ Data Flow, ผังกระบวนการปฏิบัติงาน, คู่มือแนวทางปฏิบัติ

7.3 เปรียบเทียบผลลัพธ์ก่อนและหลังการนำองค์ความรู้ไปใช้ (แสดงให้เห็นถึงผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้น โดยเปรียบเทียบก่อนและหลังจากการนำองค์ความรู้ไปปฏิบัติ)

ด้าน	ก่อนการนำองค์ความรู้ไปใช้	หลังการนำองค์ความรู้ไปใช้
การจัดการข้อมูล	ข้อมูลแยกเก็บตามฝ่าย ขาดการเชื่อมโยง เกิดความซ้ำซ้อนและตรวจสอบยาก	ข้อมูลถูกรวมเข้าระบบ ERP กลาง เชื่อมโยงระหว่างฝ่าย ตรวจสอบง่าย ลดความซ้ำซ้อน
การจองและชำระเงินหอพัก	กระบวนการแมนนวล ใช้เวลานาน เสี่ยงเกิดข้อผิดพลาด	ระบบ ERP รองรับการจองและชำระเงินออนไลน์ รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้
การให้บริการนักศึกษา	ใช้เอกสารและการประสานงานหลายฝ่าย ทำให้เกิดความล่าช้า	สามารถให้บริการนักศึกษาได้สะดวก รวดเร็ว ลดข้อผิดพลาด และติดตามสถานะได้ทันที
การบริหารงาน	ขาดมาตรฐาน ข้อมูลไม่ครบถ้วน ส่งผลต่อการตัดสินใจ	มีมาตรฐานการทำงาน ข้อมูลครบถ้วน ช่วยสนับสนุนการตัดสินใจและวางแผนงานอย่างมีประสิทธิภาพ
การถ่ายทอดและสืบทอดความรู้	ไม่มีเอกสารหรือแนวทางชัดเจน ทำให้บุคลากรใหม่เรียนรู้ช้า	จัดทำคู่มือ แนวทางปฏิบัติ เอกสารประกอบ ทำให้บุคลากรใหม่เรียนรู้และปฏิบัติงานได้รวดเร็ว

7.4 การนำองค์ความรู้ไปใช้ประโยชน์อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน (แสดงให้เห็นถึงการองค์ความรู้นำไปใช้ประโยชน์อย่างต่อเนื่องได้อย่างยั่งยืน มีกลไกติดตามผลและประเมินผล มีการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง กลายเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร รวมทั้งสามารถส่งผลกระทบต่อวงกว้างต่อการดำเนินงานตามทิศทางและนโยบายของมหาวิทยาลัย)

องค์ความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของกลุ่มชุมชนนักปฏิบัติ (CoPs) ถูกนำไปประยุกต์ใช้ในสำนักงานวิทยาเขตสมุทรสงครามอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน โดยมีกลไกและแนวทางดังนี้

1. การติดตามและประเมินผล

- การนำระบบ ERP มาบริหารจัดการการจองและชำระเงินหอพัก นักศึกษาสามารถติดตามสถานะและประวัติการใช้งานได้ทันที

- ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงานเป็นระยะ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความสะดวกในการใช้งาน

2. การปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

- บุคลากรนำข้อเสนอแนะจากผู้ใช้งานมาปรับปรุงระบบ ERP และกระบวนการทำงาน

- มีการอัปเดตคู่มือ แนวทางปฏิบัติ และเอกสารประกอบให้ทันสมัยสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง

3. การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เรียนรู้และพัฒนา

- การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมประจำองค์กร ส่งเสริมให้บุคลากรแบ่งปันแนวทางปฏิบัติที่ดีอย่างต่อเนื่อง

- ชุมความรู้จาก CoPs กลายเป็นแหล่งข้อมูลหลักในการพัฒนางานและการตัดสินใจเชิงนโยบาย

4. ผลกระทบในวงกว้างต่อการดำเนินงานและนโยบายมหาวิทยาลัย

- ระบบ ERP ที่พัฒนาขึ้นช่วยให้การบริหารจัดการข้อมูลและการให้บริการนักศึกษามีมาตรฐานสอดคล้องกับทิศทางและนโยบายของมหาวิทยาลัย

- การจัดเก็บและเผยแพร่ความรู้ในรูปแบบคู่มือและเอกสารลายลักษณ์อักษรช่วยให้สามารถต่อยอดไปยังงานด้านสารสนเทศอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัย

7.5 การบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด (แสดงให้เห็นถึงผลการดำเนินงานตามเป้าหมายที่กำหนด รวมทั้งระบุผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความสำเร็จ)

การจัดการความรู้ในกลุ่มชุมชนนักปฏิบัติ (CoPs) ของสำนักงานวิทยาเขตสมุทรสงคราม ช่วยให้การดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ดังนี้

1. การบรรลุเป้าหมายเชิงกระบวนการ

- ระบบ ERP ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อรองรับการจองและชำระเงินหอพักนักศึกษาอย่างครบวงจร

- กระบวนการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างฝ่ายการเงิน งานหอพัก และงานกิจการนักศึกษาเป็นไปอย่างเป็นระบบ

2. การบรรลุเป้าหมายเชิงผลลัพธ์

- ลดความซ้ำซ้อนของข้อมูลและข้อผิดพลาดในการบันทึกข้อมูล

- การให้บริการนักศึกษาเป็นไปอย่างรวดเร็วและโปร่งใส

3. ตัวชี้วัดความสำเร็จ (Key Performance Indicators – KPIs)

- ความเร็วในการดำเนินการจองและชำระเงิน: ลดระยะเวลาเฉลี่ยจากหลายวันเหลือไม่เกิน 24

ชั่วโมง

- ความถูกต้องของข้อมูล: ข้อมูลถูกต้องและครบถ้วน 100% ตามรายงานตรวจสอบ

- ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งาน: ร้อยละ 90 ของนักศึกษาและเจ้าหน้าที่พึงพอใจกับระบบ ERP

- การเข้าถึงและใช้ความรู้: คู่มือและเอกสารประกอบถูกใช้งานอย่างต่อเนื่องและเข้าถึงได้ครบทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

8. ผลกระทบที่เป็นประโยชน์ หรือการสร้างคุณค่า (ระบุผลกระทบที่เป็นประโยชน์หรือสร้างคุณค่า ในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการทำงาน)

องค์ความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของกลุ่มชุมชนนักปฏิบัติ (CoPs) ส่งผลกระทบเชิงบวกและสร้างคุณค่าให้กับสำนักงานวิทยาเขตสมุทรสงครามในหลายด้าน ดังนี้

1. ด้านบุคลากร

- เพิ่มความรู้ความสามารถและทักษะด้านการจัดการข้อมูลและระบบสารสนเทศ
- ส่งเสริมการเรียนรู้ร่วมกันและการแบ่งปันแนวทางปฏิบัติที่ดี
- ช่วยให้บุคลากรใหม่เรียนรู้งานได้เร็วขึ้น ลดข้อผิดพลาด

2. ด้านกระบวนการทำงาน

- กระบวนการเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานร่วมกันระหว่างฝ่ายมีประสิทธิภาพและเป็นระบบ
- ลดความซ้ำซ้อนของงานและข้อผิดพลาดในการบันทึกข้อมูล
- ระบบ ERP ช่วยให้การให้บริการนักศึกษาเป็นไปอย่างรวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้

3. ด้านการบริหารและการตัดสินใจ

- ข้อมูลที่ครบถ้วนและถูกต้องช่วยสนับสนุนการวางแผนและการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์
- มีตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPIs) ชัดเจน ทำให้ติดตามผลและประเมินประสิทธิภาพได้

4. ด้านองค์กรและวัฒนธรรม

- การจัดการความรู้กลายเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร ส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ต่อเนื่อง

- ขุมความรู้สามารถต่อยอดไปพัฒนาระบบสารสนเทศด้านอื่น ๆ ของวิทยาเขตและสอดคล้องกับ

นโยบายมหาวิทยาลัย

9. นวัตกรรมที่เกิดขึ้นจากการจัดการความรู้ (ระบุนวัตกรรมที่เกิดขึ้น โดยนวัตกรรมที่เกิดจากการจัดการความรู้ หมายถึง แนวคิด วิธี และรูปแบบใหม่ๆ ซึ่งอาจรวมถึงการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดการองค์กร การดำเนินงาน และการให้บริการ อันเป็นผลมาจากการสร้าง พัฒนา เพิ่มพูน ต่อยอด หรือประยุกต์ใช้องค์ความรู้และแนวปฏิบัติต่าง ๆ ที่เกิดจากการจัดการความรู้ ซึ่งส่งผลให้เกิดการพัฒนาประสิทธิภาพ ประสิทธิผล หรือคุณภาพของการปฏิบัติงานของหน่วยงาน หลัก 3 ข้อ ในการเป็นนวัตกรรม 1) Thing มีรายละเอียดชัดเจน ขั้นตอนชัดเจน เห็นรูปร่างลักษณะชัดเจนเป็นรูปธรรม 2) New ความใหม่ เคยมีมาก่อนหรือไม่ (ถ้าไม่ใหม่เขียนบอกได้ว่า แตกต่างจากที่อื่นตรงไหน) และ 3) Value มีคุณค่า เพิ่มผลประโยชน์ เพิ่มคุณค่าทางจิตใจ ลดการใช้ทรัพยากร

ระบบ ERP สำหรับการจองและชำระเงินหอพักนักศึกษา

- **Thing (รายละเอียดชัดเจน):** ระบบดิจิทัลที่เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างฝ่ายการเงิน งานหอพัก และงานกิจการนักศึกษา มีหน้าจอบริการจองหอพัก ตรวจสอบการชำระเงิน และรายงานผลแบบเรียลไทม์

- **New (ความใหม่):** แตกต่างจากระบบเดิมที่ใช้เอกสารและกระบวนการแมนนวล โดย ERP นี้เป็นระบบรวมศูนย์และสามารถติดตามสถานะได้ทันที

- **Value (คุณค่า):** ลดความซ้ำซ้อน ลดข้อผิดพลาด ประหยัดเวลาและทรัพยากรบุคคล เพิ่มความพึงพอใจให้กับนักศึกษาและเจ้าหน้าที่

แนวทางการออกแบบการเชื่อมโยงข้อมูลภายในหน่วยงาน

- **Thing:** ผังกระบวนการและแผนภาพ Data Flow ที่ชัดเจน แสดงขั้นตอนการบูรณาการข้อมูลและการไหลของข้อมูลระหว่างฝ่าย

- **New:** เป็นแนวทางเฉพาะที่ปรับให้เหมาะกับบริบทของวิทยาเขตสมุทรสงคราม แตกต่างจากคู่มือหรือแนวทางทั่วไปของหน่วยงานอื่น
- **Value:** ช่วยให้การดำเนินงานเป็นระบบ ลดความซ้ำซ้อนและข้อผิดพลาดในการบันทึกข้อมูล ทำให้บุคลากรทุกฝ่ายเข้าใจงานและสื่อสารได้ชัดเจน

ประเภทของนวัตกรรม

- 1) Process innovation นวัตกรรมกระบวนการ
- 2) Product innovation นวัตกรรมผลิตภัณฑ์
- 3) Service innovation นวัตกรรมระบบบริการ

10. สรุปการดำเนินการจัดการความรู้

10.1 ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

ความมุ่งมั่นและมีส่วนร่วมของบุคลากร

- เจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายให้ความร่วมมือในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และแบ่งปันประสบการณ์ในการปฏิบัติงานจริง
- มีการกำหนดเจ้าของความรู้ (Knowledge Owner) ชัดเจน ทำให้การจัดเก็บและถ่ายทอดความรู้เป็นระบบ

โครงสร้างและระบบสนับสนุนที่ชัดเจน

- การใช้ระบบ ERP และการจัดเก็บเอกสารคู่มือ แนวทางปฏิบัติ และแผนภาพผังกระบวนการ ทำให้ความรู้เข้าถึงง่ายและสามารถนำไปใช้งานได้ทันที

- มีช่องทางสื่อสารและติดตามผล เช่น Intranet, Shared Drive, การประชุม CoPs

การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

- การแลกเปลี่ยนความรู้และการปรับปรุงกระบวนการทำงานกลายเป็นกิจกรรมปกติขององค์กร
- ส่งเสริมให้บุคลากรคิดสร้างสรรค์ พัฒนางาน และนำ Best Practices มาประยุกต์ใช้

การสนับสนุนจากผู้บริหารและนโยบายของมหาวิทยาลัย

- ผู้บริหารให้การสนับสนุนทั้งด้านทรัพยากรและแนวทางปฏิบัติ
- สอดคล้องกับนโยบายมหาวิทยาลัยเรื่องการพัฒนาระบบสารสนเทศและการบริหารจัดการที่มี

ประสิทธิภาพ

การประเมินผลและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

- มีตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPIs) และการติดตามผลการใช้งานระบบอย่างสม่ำเสมอ
- ข้อมูลและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้งานถูกนำมาปรับปรุงระบบและคู่มืออย่างต่อเนื่อง

10.2 ปัญหาและอุปสรรค

11. การต่อยอดองค์ความรู้ (สรุปโดยย่อ)

องค์ความรู้ที่ได้จากกลุ่มชุมชนนักปฏิบัติ (CoPs) สามารถต่อยอดได้หลายด้าน ดังนี้

1. พัฒนาระบบสารสนเทศอื่น ๆ ของหน่วยงาน

- นำแนวทางการเชื่อมโยงข้อมูลและการจัดการข้อมูลของ ERP ไปปรับใช้กับงานด้านการเงิน การทะเบียน และงานบริการนักศึกษาอื่น ๆ

2. สร้างมาตรฐานและแนวปฏิบัติใหม่

- ขยายแนวทางปฏิบัติที่ดีไปสู่ฝ่ายอื่น ๆ ของวิทยาเขต และจัดทำคู่มือสำหรับบุคลากรใหม่

3. ส่งเสริมการเรียนรู้และนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง

- ใช้ CoPs เป็นกลไกสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ แลกเปลี่ยนแนวทางการปฏิบัติ และพัฒนานวัตกรรมด้านกระบวนการและเทคโนโลยี

4. สนับสนุนการตัดสินใจและวางแผนเชิงกลยุทธ์

- ข้อมูลและแนวทางการปฏิบัติจาก CoPs ช่วยให้ผู้บริหารสามารถวิเคราะห์ข้อมูลและวางแผนงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

12. ผลงานวิจัยที่สนับสนุน (ถ้ามี)

.....
.....

13. ภาคผนวก (ลิงก์เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง) (ถ้ามี)

.....
.....