

แบบฟอร์มการเสนอผลงานการจัดการความรู้
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผลงาน

1. ปีงบประมาณ 2569
2. ส่วนงาน สำนักงานอธิการบดี สังกัดกองกลาง
3. ชื่อผลงานการจัดการความรู้
ระบบการรับ - ส่งไปรษณีย์ในระบบ RUTS PoSMS
4. ประเด็น KM ที่เกี่ยวข้อง (เลือกได้ 1 ข้อ)

- ☐ CoP1 การจัดการเรียนการสอน
- ☐ CoP2 วิจัยและนวัตกรรมเชิงพาณิชย์เพื่อการพัฒนาผู้ประกอบการ
- ☒ CoP3 การจัดการองค์กรสมัยใหม่
- ☐ CoP4 หลักสูตรและบริการวิชาการเชิงพาณิชย์เพื่อสร้างรายได้

5. ประเด็นองค์ความรู้หลัก (Knowledge Topics)

* ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับงานรับ-ส่งไปรษณีย์และพัสดุ

หลักการ ขั้นตอน และประเภทของบริการไปรษณีย์ที่ใช้ในหน่วยงาน

* การใช้งานระบบ RUTS PosMS

ขั้นตอนการบันทึกข้อมูล การลงทะเบียนพัสดุ การตรวจสอบสถานะ และการออกรายงานผ่านระบบ

* กระบวนการทำงานมาตรฐาน (Standard Process / SOP)

ขั้นตอนการรับ-ส่งเอกสารและพัสดุภายในมหาวิทยาลัยให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน

* การติดตามและตรวจสอบสถานะไปรษณีย์ (Tracking & Traceability)

การใช้หมายเลขติดตาม การตรวจสอบข้อมูลย้อนหลัง และการบริหารความเสี่ยงในการสูญหาย

* การบรรจุหีบห่อและการจำหน่ายอย่างถูกต้อง

หลักการบรรจุพัสดุ การป้องกันความเสียหาย และการระบุข้อมูลผู้ส่ง-ผู้รับอย่างครบถ้วน

***ข้อแนวทางปฏิบัติและข้อควรระวังในการส่งไปรษณีย์**

สิ่งของต้องห้าม ข้อกำหนดของไปรษณีย์ และแนวปฏิบัติด้านความปลอดภัย

*** การพัฒนาคุณภาพบริการและการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ**

แนวทางการให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง และการรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงาน

คำสำคัญ (Keywords) จำนวน 3–5 คำ การปฏิบัติที่จำเป็นเกี่ยวกับการรับส่งไปรษณีย์ ทั้งในชีวิตประจำวันและการใช้งานในองค์กร
ความเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์และค่านิยมมหาวิทยาลัย

6.1 แผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย/เป้าประสงค์ที่เกี่ยวข้อง

ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาองค์กรดิจิทัล (Digital University) พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากร และเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อมูลและการติดตามสถานะการดำเนินงานแบบดิจิทัล

ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กร (Smart Administration) พัฒนาระบบการบริหารจัดการภายในให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ และ ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานและการให้บริการ

เป้าประสงค์ที่เกี่ยวข้อง

- บุคลากรสามารถใช้งาน ระบบ RUTS PosMS ในการรับ-ส่งไปรษณีย์ได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ
- กระบวนการรับ-ส่งไปรษณีย์มีความรวดเร็ว ถูกต้อง และสามารถตรวจสอบสถานะได้
- ลดการใช้เอกสารและขั้นตอนการปฏิบัติงานแบบเดิม (Paper-based) ด้วยระบบดิจิทัล
- เพิ่มความโปร่งใสและความสามารถในการติดตามข้อมูลการรับ-ส่งไปรษณีย์
- ยกระดับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุนตามแนวทางมหาวิทยาลัยดิจิทัล

6.2 ตัวชี้วัด (KPI) ที่ผลงานสนับสนุน (ถ้ามี)

ระบุชื่อ KPI และหน่วยนับ

เป้าหมายของ KPI (ปีงบประมาณนี้)

6. สรุปสาระสำคัญของผลงาน (Executive Summary)

(สรุปที่มา วิธีดำเนินการ และผลลัพธ์สำคัญ โดยย่อ 5-10 บรรทัด)

สรุปสาระสำคัญของผลงาน (Executive Summary) ผลงาน การรับ-ส่งไปรษณีย์ระบบ RUTS PosMS จัดทำขึ้นเพื่อพัฒนาระบบการบริหารจัดการงานรับ-ส่งไปรษณีย์ของมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพ ลดขั้นตอนการดำเนินงานแบบเอกสาร และเพิ่มความถูกต้องในการติดตามสถานะการรับ-ส่งพัสดุและเอกสาร โดยดำเนินการศึกษาขั้นตอนการปฏิบัติงานเดิม วิเคราะห์ปัญหา และนำระบบ RUTS PosMS มาใช้ในการบันทึกข้อมูล ติดตามสถานะ และตรวจสอบการดำเนินงานแบบเรียลไทม์ พร้อมจัดทำแนวปฏิบัติและถ่ายทอดการใช้งานให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ผลการดำเนินงานทำให้การรับ-ส่งไปรษณีย์มีความรวดเร็ว ถูกต้อง ตรวจสอบย้อนหลังได้ ลดความผิดพลาดจากการบันทึกข้อมูลด้วยเอกสาร และยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่บุคลากรและหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาองค์กรสู่มหาวิทยาลัยดิจิทัลและการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ

ส่วนที่ 2 สรุปผลงาน RUTS Model		ชื่อผลงานระบบการรับ - ส่งไปรษณีย์ RUTS PoSMS		หน่วยงาน กองกลาง	
คุณค่า/ประโยชน์ KM (V)	กลุ่มผู้รับประโยชน์ (CS)	กิจกรรมหลัก KM (KA)	ทรัพยากรหลัก KM (KR)	คู่ความร่วมมือ KM (KP)	
องค์ความรู้ด้านการรับ-ส่งไปรษณีย์ผ่านระบบ RUTS PosMS ช่วยให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง เป็นมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพ โดยลดความซ้ำซ้อนของขั้นตอนการทำงาน ลดการใช้เอกสาร และเพิ่มความรวดเร็วในการรับ-ส่งไปรษณีย์และพัสดุ ระบบสามารถติดตามสถานะการดำเนินงาน และตรวจสอบข้อมูลย้อนหลังได้ ส่งผลให้การให้บริการมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และลดความผิดพลาดจากการบันทึกข้อมูล นอกจากนี้ องค์ความรู้ดังกล่าวยัง	*บุคลากรสายสนับสนุนและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านรับ-ส่งไปรษณีย์และสารบรรณ ที่สามารถปฏิบัติงานผ่านระบบ RUTS PosMS ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเป็นมาตรฐาน * หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย ที่ได้รับบริการรับ-ส่งเอกสารและพัสดุ ที่มีประสิทธิภาพ สามารถติดตามสถานะและตรวจสอบข้อมูลได้ * ผู้บริหาร ที่สามารถใช้ข้อมูลจากระบบในการติดตาม ตรวจสอบ และกำกับดูแลการดำเนินงาน เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจและการบริหารจัดการ	*ศึกษาและรวบรวมกระบวนการรับ-ส่งไปรษณีย์ และพัสดุกรวมถึงระเบียบและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง *จัดทำและปรับปรุงองค์ความรู้ คู่มือการใช้งานและขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Work Instruction: WI) สำหรับระบบ RUTS PosMS *ถ่ายทอดความรู้และฝึกอบรมบุคลากรให้สามารถใช้งานระบบ RUTS PosMS ได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ *ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing) ระหว่างผู้ปฏิบัติงาน เพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ปัญหา และแนวทางการแก้ไข	* ระบบ RUTS PosMS สำหรับบริหารจัดการข้อมูลการรับ-ส่งไปรษณีย์ การติดตามสถานะ และการตรวจสอบข้อมูลย้อนหลัง *บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ เจ้าหน้าที่รับ-ส่งไปรษณีย์ เจ้าหน้าที่สารบรรณ ผู้ดูแลระบบ และบุคลากรผู้ใช้งานในหน่วยงานต่าง ๆ * องค์ความรู้และเอกสารมาตรฐาน เช่น คู่มือการใช้งานระบบ (User Manual) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Work Instruction: WI) ระเบียบและแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง * โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ คอมพิวเตอร์ เครือข่าย อินเทอร์เน็ต ระบบฐานข้อมูล	* หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย เช่น สำนักงานอธิการบดี คณะ/วิทยาลัย และหน่วยงานสนับสนุนที่ร่วมใช้ระบบ RUTS PosMS และให้ข้อมูลเพื่อการพัฒนาระบบการทำงาน * เจ้าหน้าที่สารบรรณและงานไปรษณีย์ ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานหลักในการรับ-ส่งเอกสารและพัสดุกรวมถึงร่วมแลกเปลี่ยนประสบการณ์และข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบ * ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT/ศูนย์ดิจิทัล) ที่รับผิดชอบการพัฒนา ดูแล และปรับปรุงระบบ RUTS PosMS ให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง * ผู้บริหารมหาวิทยาลัย ที่ให้การสนับสนุนนโยบาย ทรัพยากร และ	

สามารถถ่ายทอดให้บุคลากรใหม่ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และสนับสนุนการพัฒนาองค์กรสู่การเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัลที่มีระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและยั่งยืน		*ติดตาม ประเมินผล และปรับปรุงกระบวนการรับ-ส่งไปรษณีย์และการใช้งานระบบอย่างต่อเนื่อง โดยนำข้อเสนอแนะจากผู้ใช้งานมาพัฒนาระบบและแนวปฏิบัติให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น	และอุปกรณ์สำหรับใช้งานระบบ * ฐานข้อมูลการรับ-ส่งไปรษณีย์ ซึ่งใช้สำหรับการบันทึก ค้นหา ติดตาม และวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อปรับปรุงการดำเนินงาน * ผู้บริหารและหน่วยงานสนับสนุน ที่กำหนดนโยบายสนับสนุนทรัพยากร และส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพความรู้และการใช้งานระบบอย่างต่อเนื่อง	การกำกับทิศทางการพัฒนาระบบสารสนเทศและการจัดการความรู้ * ผู้ให้บริการไปรษณีย์และโลจิสติกส์ภายนอก เช่น ไปรษณีย์ไทย หรือบริษัทขนส่งเอกชน ที่มีบทบาทในการรับ-ส่งพัสดุและสนับสนุนความรวดเร็วในการให้บริการ * ผู้ใช้งานระบบ (User Community) ทั้งบุคลากรและหน่วยงานต่าง ๆ ที่ร่วมให้ข้อเสนอแนะ ปัญหา และแนวทางปรับปรุงเพื่อพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง
	ช่องทางเผยแพร่ความรู้ (CH)		ความสัมพันธ์กับผู้รับประโยชน์	
	* ระบบสารสนเทศ RUTS PosMS สำหรับเผยแพร่ข้อมูลการใช้งาน ระบบติดตามสถานะ และคู่มือการปฏิบัติงานแบบออนไลน์ * เว็บไซต์ และระบบ Intranet ของมหาวิทยาลัย ใช้ในการเผยแพร่คู่มือ ขั้นตอน		ความสัมพันธ์กับผู้รับประโยชน์ (Customer Relationships: CR) * การให้บริการแบบใกล้ชิดและเป็นมิตร (Service-Oriented Support) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาแก่	

	การใช้งาน และประกาศที่เกี่ยวข้องกับการรับ-ส่งไปรษณีย์ * การอบรมและประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) เพื่อถ่ายทอดความรู้และฝึกทักษะการใช้งานระบบให้แก่บุคลากร * คู่มือการปฏิบัติงาน (Manual / Work Instruction: WI) ทั้งในรูปแบบเอกสารและไฟล์ดิจิทัลสำหรับใช้เป็นแนวทางการทำงาน * สื่อดิจิทัล และสื่อประชาสัมพันธ์ เช่น อินโฟกราฟิก วิดีโอสอนการใช้งาน และประกาศผ่านช่องทางอีเมล หรือสื่อสังคมออนไลน์ภายในองค์กร * การสื่อสารภายในหน่วยงาน เช่น การประชุมหน่วยงาน การแจ้งเวียน และการสอนงาน (On-the-job training)		ผู้ใช้งานระบบ RUTS PosMS อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถใช้งานระบบได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ *การสนับสนุนและให้คำปรึกษา (Help Desk / Advisory Support) มีช่องทางให้ผู้ใช้งานสามารถสอบถามปัญหาและขอคำปรึกษาเกี่ยวกับการใช้งานระบบ รวมถึงขั้นตอนการรับ-ส่งไปรษณีย์ *การสื่อสารแบบต่อเนื่อง (Continuous Communication) มีการแจ้งข้อมูล ข่าวสาร และการเปลี่ยนแปลงของระบบผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ผู้ใช้งานได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและทันเวลา *การรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ (Feedback	
--	--	--	--	--

			Mechanism) เปิดโอกาสให้ผู้ใช้งานสามารถ แสดงความคิดเห็น แจ้งปัญหา และเสนอแนวทางปรับปรุง เพื่อใช้ในการพัฒนาระบบ RUTS PosMS อย่างต่อเนื่อง *การสร้างความร่วมมือใน การพัฒนา (Co-creation of Improvement) ส่งเสริมให้ผู้ใช้งานมีส่วนร่วม ในการพัฒนาระบบและ กระบวนการทำงาน เพื่อให้ การบริการรับ-ส่งไปรษณีย์มี ความเหมาะสมและตอบสนอง ความต้องการจริง	
--	--	--	---	--

ต้นทุน/ค่าใช้จ่าย KM (Cost)	ตัววัดความสำเร็จ (Rev)	สินทรัพย์ความรู้ (KT)
* ต้นทุนด้านบุคลากร (Personnel Cost) ค่าใช้จ่ายในการพัฒนาศักยภาพบุคลากร เช่น การอบรม การถ่ายทอดความรู้ และการจัดทำคู่มือการใช้งานระบบ RUTS PosM * ต้นทุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT System Cost) ค่าใช้จ่ายในการพัฒนา ปรับปรุง และบำรุงรักษาระบบ RUTS PosMS รวมถึงระบบฐานข้อมูลและซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้อง * ต้นทุนด้านอุปกรณ์และโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure Cost) ค่าใช้จ่ายด้านคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์สแกน พื้นที่จัดเก็บข้อมูล และระบบเครือข่ายที่ใช้ในการสนับสนุนการทำงานของระบบ * ต้นทุนด้านการจัดการความรู้ (KM Activities Cost) ค่าใช้จ่ายในการจัดประชุม อบรม เวิร์กช็อป การจัดทำเอกสารคู่มือ	* ความรวดเร็วในการดำเนินงาน (Process Efficiency) ระยะเวลาในการรับ-ส่งไปรษณีย์ลดลงเมื่อเทียบกับระบบเดิม * ความถูกต้องของข้อมูล (Data Accuracy) ลดข้อผิดพลาดในการบันทึกข้อมูล การจัดส่ง และการติดตามสถานะพัสดุ * อัตราการใช้งานระบบ (System Utilization Rate) จำนวนผู้ใช้งานระบบ RUTS PosMS เพิ่มขึ้น และมีการใช้งานอย่างต่อเนื่องในทุกหน่วยงาน * ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (User Satisfaction) ผลประเมินความพึงพอใจของบุคลากรและผู้รับบริการอยู่ในระดับดีถึงดีมาก * ความสามารถในการติดตามและตรวจสอบ (Traceability) สามารถตรวจสอบสถานะการรับ-ส่งไปรษณีย์ย้อนหลังได้ 100% ผ่านระบบ * การลดการใช้เอกสาร (Paper Reduction) ลดการใช้เอกสารกระดาษจากกระบวนการรับ-ส่งไปรษณีย์ลงอย่างมีนัยสำคัญ	* คู่มือการใช้งานระบบ RUTS PosMS (User Manual) เอกสารอธิบายขั้นตอนการใช้งานระบบ ตั้งแต่การบันทึกข้อมูล การติดตามสถานะ ไปจนถึงการสรุปรายงาน * มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedures: SOP / WI) แนวทางและขั้นตอนการรับ-ส่งไปรษณีย์ที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กร เพื่อให้การทำงานมีความถูกต้องและสม่ำเสมอ * ฐานข้อมูลการรับ-ส่งไปรษณีย์ ข้อมูลการลงทะเบียน การจัดส่ง และประวัติการดำเนินงานที่สามารถนำมาใช้ในการตรวจสอบ วิเคราะห์ และปรับปรุงงาน * องค์ความรู้จากผู้ปฏิบัติงาน (Tacit Knowledge) ประสบการณ์ เทคนิค และแนวทางการแก้ปัญหาของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานจริง ซึ่งสามารถนำมาถ่ายทอดและจัดเก็บเป็นความรู้ * คลังสื่อการเรียนรู้ (Learning Media Repository) วิดีโอสอนการใช้งาน อินโฟกราฟิก และสื่อดิจิทัลที่ใช้ในการอบรมและถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับระบบ RUTS PosMS

และสื่อประชาสัมพันธ์เพื่อเผยแพร่ความรู้ * ต้นทุนด้านเวลาในการปฏิบัติงาน (Time Cost) เวลาในการเรียนรู้ระบบ การปรับตัวของบุคลากร และการเปลี่ยนผ่านจากระบบเดิมไปสู่ระบบดิจิทัล	*ประสิทธิภาพการให้บริการ (Service Efficiency) การให้บริการมีความรวดเร็ว โปร่งใส และเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กร	
---	---	--

ส่วนที่ 4 เอกสาร/หลักฐานประกอบ

- ☒ คลิปวิดีโอนำเสนอความยาว 3-5 นาที
- ☐ รูปถ่ายกิจกรรม/กระบวนการ KM
- ☐ คู่มือ/แนวปฏิบัติ/เอกสาร
- ☐ รายงานผลการประเมิน/สถิติ/แบบสอบถาม
- ☐ อื่น ๆ ระบุ

หมายเหตุ การจัดทำสื่อและเอกสารประกอบการเสนอผลงาน พึงระมัดระวังมิให้ละเมิดลิขสิทธิ์ ทรัพย์สินทางปัญญา หรือ จริยธรรม หากมีการใช้ข้อมูล ภาพ ตาราง คลิป หรือสื่อจากแหล่งอื่น ต้องอ้างอิงแหล่งที่มาให้ถูกต้อง และต้องไม่เปิดเผยข้อมูล ส่วนบุคคลหรือข้อมูลภายในหน่วยงานโดยไม่ได้รับอนุญาต

ส่วนที่ 5 ผู้นำเสนอผลงาน / ผู้ประสานงาน / ผู้บังคับบัญชาลงนาม

5.1 ผู้นำเสนอผลงาน / ผู้ประสานงานหลัก

1. ชื่อ-สกุล ...นางเยาวลักษณ์ รัตนโอภา.....
ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป.....
โทรศัพท์074 - 317122..... E-mail yoawaluk.s@rmutsv.ac.th
2. ชื่อ-สกุลนางสาวพุดสี แสงมณี.....
ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป.....
โทรศัพท์074 - 317122..... E-mail pudsadee.@rmutsv.ac.th

ลงชื่อ ผู้เสนอผลงาน

(นางเยาวลักษณ์ รัตนโอภา)

ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

วันที่

27/07/2569
12:04:00 +07'00'
DID-749260FA86

5.2 ความเห็นผู้บังคับบัญชา

ข้าพเจ้าได้ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและพิจารณาแล้วเห็นสมควรให้เสนอผลงานฉบับนี้เข้าร่วมกิจกรรม/ประกวด ผลงานการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

ลงชื่อ ผู้บังคับบัญชา

(นายสุจินดา แซ่ฮั่น)

รักษาราชการแทน ผู้อำนวยการกองกลาง

วันที่

คำนิยาม

1. คุณค่า/ประโยชน์ KM (VP : Value Propositions) คือ การอธิบายว่า “ผลงาน KM นี้ช่วยแก้ปัญหาอะไร และทำให้สิ่งใดดีขึ้น” สำหรับผู้รับประโยชน์และมหาวิทยาลัย เช่น ทำให้คุณภาพผู้เรียนดีขึ้น งานบริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น ต้นทุนลดลง หรือสร้างรายได้/ภาพลักษณ์เพิ่มขึ้น ควรเขียนให้เห็นทั้งผลลัพธ์เชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ และถ้าเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ มทร.ศรีวิชัย หรือ KPI ได้ให้ระบุไว้ด้วย
2. กลุ่มผู้รับประโยชน์ (CS : Customer Segments) คือ การระบุ “ใครได้ประโยชน์จากองค์ความรู้นี้โดยตรง” เช่น นักศึกษา อาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน ผู้ใช้บัณฑิต ชุมชนท้องถิ่น หรือภาคอุตสาหกรรม ให้ระบุกลุ่มหลัก ๆ พร้อมลักษณะ/ความต้องการสำคัญของแต่ละกลุ่ม เพื่อให้เห็นว่าผลงาน KM ถูกออกแบบมาตอบโจทย์ใครเป็นพิเศษ
3. กิจกรรมหลัก KM (KA : Key Activities) คือ กิจกรรมหรือกระบวนการสำคัญที่ทำให้เกิดและใช้ความรู้จริง เช่น การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (CoP), เว็บบอร์ด, การศึกษาดูงาน, การจัดทำคู่มือ/มาตรฐานงาน, การทดลองใช้แนวปฏิบัติใหม่ และการสรุปบทเรียน (Lesson Learned) ควรเขียนให้เห็นลำดับคร่าว ๆ ว่าความรู้ถูกสร้าง-จัดเก็บ-เผยแพร่-นำไปใช้อย่างไร
4. ทรัพยากรหลัก KM (KR : Key Resources) หมายถึง คน งบประมาณ เวลา ระบบดิจิทัล ข้อมูล เครื่องมือ หรือองค์ความรู้เดิมที่จำเป็นต่อการดำเนินงาน KM เช่น ทีมอาจารย์และบุคลากรหลัก ระบบฐานข้อมูล/แพลตฟอร์มดิจิทัล ห้องปฏิบัติการ อุปกรณ์เฉพาะทาง หรือชุดองค์ความรู้/คู่มือเดิมที่ใช้เป็นฐานให้พัฒนาเพิ่มเติม
5. คู่ความร่วมมือ KM (KP : Key Partners) คือ หน่วยงานหรือภาคีที่ “ร่วมสร้าง ร่วมใช้ หรือสนับสนุน” ความรู้ เช่น คณะ/วิทยาลัยอื่นในมหาวิทยาลัย หน่วยงานกลาง (สำนัก/กอง) สถานประกอบการภาคเอกชน หน่วยงานภาครัฐ ชุมชนท้องถิ่น หรือเครือข่ายมหาวิทยาลัยพันธมิตร ควรระบุให้ชัดเจนว่าแต่ละภาคีสสนับสนุนด้านใด (เช่น ให้ข้อมูล ให้พื้นที่ ทดลอง ให้ผู้เชี่ยวชาญ ฯลฯ)
6. ช่องทางเผยแพร่ความรู้ (CH : Channels) คือ ช่องทางที่ใช้ “ส่งมอบ” หรือเผยแพร่ความรู้ให้ถึงผู้รับประโยชน์ เช่น RUTS KM Platform, คลังความรู้ภูมิพลังแห่งปัญญาราชวมงคลศรีวิชัย (Shining Wisdom Knowledge Repository), เว็บไซต์/เพจ หน่วยงานระบบ LMS รายวิชา, เวที KM Day, CoP Meeting, คู่มือ/เอกสาร หรือคลิปวิดีโอออนไลน์ ควรระบุทั้งช่องทางดิจิทัลและกิจกรรมพบปะจริง
7. ความสัมพันธ์กับผู้รับประโยชน์ (CR : Customer Relationships) คือ วิธีดูแลและสร้างความสัมพันธ์กับผู้ให้ความรู้ให้ต่อเนื่อง ไม่ใช่เพียงส่งมอบความรู้ครั้งเดียวแล้วจบ เช่น การมีอาจารย์/ผู้เชี่ยวชาญทำหน้าที่ที่ปรึกษา (Mentor), การตั้งกลุ่ม Line/กลุ่มออนไลน์สำหรับถาม-ตอบ, การจัดเวทีติดตามผลและแลกเปลี่ยนประสบการณ์เป็นระยะ, การสำรวจความพึงพอใจและรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุง KM
8. ต้นทุน/ค่าใช้จ่าย KM (Cost : Cost Structure) คือ ทรัพยากรที่ใช้ไปในการดำเนินงาน KM ทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน เช่น งบประมาณโครงการ ค่าอบรม/วิทยากร ค่าวัสดุอุปกรณ์ ค่าระบบเทคโนโลยี รวมถึงเวลาและภาระงานของบุคลากรที่เข้าร่วม ควรเขียนในมุม “ต้นทุนหลักที่ต้องคำนึงถึง” เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจและวางแผนความคุ้มค่าในระยะยาว
9. ตัววัดความสำเร็จ (Rev : Results / Impact) คือ ตัวชี้วัดที่ใช้พิสูจน์ว่า KM ขึ้นนั้น “เกิดผลจริง” ทั้งต่อผลการดำเนินงานและต่อผู้รับประโยชน์ เช่น ร้อยละของผู้เรียนที่บรรลุ SLO, ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ, ระยะเวลาการให้บริการที่ลดลง, จำนวนข้อผิดพลาดที่ลดลง, รายได้/มูลค่าเพิ่มที่เกิดจากการใช้ความรู้ หรือจำนวนหน่วยงานที่นำแนวปฏิบัติไปใช้ต่อ ควรระบุทั้งเชิงปริมาณและตัวอย่างเชิงคุณภาพสำคัญ ๆ

10. สินทรัพย์ความรู้ (KT : Knowledge Assets & Transfer) คือ ผลลัพธ์ด้าน “องค์ความรู้ที่จับต้องได้” ซึ่งได้รับการกลั่นกรอง และจัดรูปแบบ พร้อมให้คนอื่นนำไปใช้ซ้ำได้ เช่น คู่มือปฏิบัติงาน (SOP), แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice), ชุดสไลด์/ สื่อการสอน, วิดีโอสาธิต, แบบฟอร์ม/เทมเพลตมาตรฐาน, ชุดข้อมูลหรือรายงานสังเคราะห์ ตลอดจนการกำหนดวิธีถ่ายทอด ความรู้เหล่านี้ (อบรม, CoP, Online Course ฯลฯ) และการบันทึกเก็บไว้ใน คลังความรู้ภูมิพลังแห่งปัญญาฯ มงคลศรีวิชัย เพื่อให้เข้าถึงและนำไปใช้ต่อไปได้อย่างยั่งยืน

เอกสารอ้างอิง

[1] มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. (2566). KU Knowledge Management: ระบบการจัดการความรู้ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. <https://km.person.ku.ac.th/>

[2] มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กองการเจ้าหน้าที่. (2564). KU-KM Canvas Model [เอกสารประกอบกิจกรรม KU-KM Day ว่าด้วยการประยุกต์ Canvas Model ในการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์]. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

[3] Zaidan, F. H. (2020). KMCanvas: Canvas da gestão do conhecimento (1st ed.). Consultoria Corporativa.