# แนวปฏิบัติที่ดี

## ในการใช้งานระบบอีเมลของมหาวิทยาลัยฯ และแอปพลิเคชั่นที่ให้บริการจากอีเมลของมหาวิทยาลัย

### 1. หลักการและเหตุผล

การจัดการความรู้ (Knowledge Management) เปนเครื่องมือสำคัญในการรวบรวมและจัดระบบองคความรูหรือวิธีปฏิบัติที่มีคุณคาและจำเปนตอการปฏิบัติงานขององคกร ทั้งความรูที่มีการบันทึกในรูปแบบของเอกสารและความรูที่เกิดจากถายทอดประสบการณหรือความเชี่ยวชาญเฉพาะบุคคล เพื่อใหบุคลากรในองคกรสามารถเขาถึงและนำองคความรูซึ่งเปนแนวปฏิบัติที่ดีมาใชประโยชนในการปฏิบัติงานใหเกิดประสิทธิภาพ เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรูภายในองคกรอยางตอเนื่อง เพื่อสนับสนุนการพัฒนาไปสูการเปนองคกรแหงการเรียนรู (Learning Organization) และบุคลากรสามารถนำความรูไปใชประโยชนไดอยางสูงสุด แนวคิดสำคัญคือการมีความรูที่จำเปนตอการปฏิบัติงาน มีการเรียนรูและพัฒนาอยางตอเนื่อง ชวยใหบุคลากรสามารถปฏิบัติงานไดอยางมีประสิทธิภาพและสามารถสนับสนุนการขับเคลื่อนการพัฒนาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศตามยุทธศาสตรการเพิ่มมูลค่าของการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ตามแนวทาง Thailand 4.0 และ Digital University เพื่อการบรรลุเปาหมายที่กำหนดไวได สำนักวิทยบริการฯ จึงตระหนักถึงความสำคัญของการนำการจัดการความรูมาใชเปนเครื่องมือในการพัฒนาระบบการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) จึงไดดำเนินการจัดการความรูภายในหนวยงานอยางตอเนื่อง

โดยกิจกรรมการจัดการความรู้ประจำปีการศึกษา 2562 สำนักวิทยบริการฯ จึงได้กำหนดกำหนดองค์ความรู้ การพัฒนาระบบให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) หัวข้อ การใช้งานระบบอีเมลของมหาวิทยาลัย และแอปพลิเคชั่นที่ให้บริการจากอีเมลของมหาวิทยาลัย

### 2. วัตถุประสงค์

2.1 เตรียมความพร้อมสู่การเพิ่มมูลค่าการบริการผ่านอิเล็กทรอนิกส์

2.2 บุคลากรสามารถให้บริการและบุคลากรในภายองค์กรสามารถใช้งานอีเมลของมหาวิทยาลัย และแอปพลิเคชั่นที่ให้บริการจากอีเมลของมหาวิทยาลัยเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานและอย่างมีประสิทธิภาพ

### 3. กำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบ

โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ระดับนโยบาย และระดับปฏิบัติการ

3.1 ระดับนโยบาย มีหน้าที่ ให้ข้อเสนอแนะ คำปรึกษา ตรวจติดตาม กำกับ ตรวจสอบ

<u>ผู้รับผิดชอบ</u> คณะกรรมการจัดการความรู้ ได้แก่ ผู้อำนวยการสำนักฯ รองผู้อำนวยการทุกฝ่าย หัวหน้างานทุกงาน

3.2 ระดับปฏิบัติการ มีหน้าที่ ทำการพัฒนา/ปรับปรุงสนับสนุนการเรียนรู้ และรวบรวม เผยแพร่

ผู้รับผิดชอบ ชุมชนแนวปฏิบัติ ได้แก่ บุคลากรสังกัดสำนักวิทยบริการฯ ทุกคน

## 4. ขั้นตอนการดำเนินงานการจัดการความรู้

เพื่อให้การดำเนินการจัดการความรูของสำนักวิทยบริการฯ มีทิศทางและรูปแบบเปนไปตามเปาหมาย จึงไดกำหนดรูปแบบกระบวนการจัดการความรูใหเหมาะสมเข่ากับวัฒนธรรมขององคกร โดยในปการศึกษา 2562 ไดกำหนดรูปแบบของกระบวนการจัดการความรูออกเปน 7 ขั้นตอน สรุปไดดังนี้

**ขั้นตอนที่ 1 การบ่งชี้ความรู้**

1. แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการจัดการความรู้ สำนักวิทยบริการฯ ประจำปีการศึกษา 2562

สำนักวิทยบริการฯ แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ ตามคำสั่งสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ 001/2563 เรื่อง ยกเลิกคำสั่งและแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้

2. การคัดเลือกประเด็นความรู้เพื่อจัดการความรู้

คณะกรรมการจัดการความรู้ สำรวจองค์ความรู้ที่จำเป็นจะสามารถผลักดันประเด็นยุทธศาสตร์ของสำนักวิทยบริการฯ โดยคัดเลือกดำเนินการ คือ “การใช้งานระบบอีเมลของมหาวิทยาลัยฯ และแอปพลิเคชั่นที่ให้บริการจากอีเมลของมหาวิทยาลัย”

รูปประชุมกรรมการบริหารสวส.

ขั้นตอนที่ 2 การแสวงหาความรู้

สำนักวิทยบริการฯ มอบให้บุคลากรที่เกี่ยวข้อง ทำการศึกษาและรวบรวม ข้อมูลการใช้งานระบบอีเมลและระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย รวมถึงระบบอีเมลที่เหมาะสมสำหรับการให้บริการ

จากการศึกษาพบข้อมูลที่ได้มีการรวบรวม โดยสรุปได้ดังนี้

1. มหาวิทยาลัยฯ มีระบบอีเมลให้บริการ @rmutto.ac.th ตั้งแต่ปี 2558 แต่ไม่มีการใช้งานอย่างจริงจังระบบอีเมลฯ ดังกล่าว ใช้บริการผ่านผู้ให้บริการ Google ภายใต้โปรแกรม Google for Education

2. มหาวิทยาลัยฯ มีระบบสารสนเทศให้บริการอยู่หลากหลายระบบ เช่น ระบบงานทะเบียน ระบบบริหารจัดการเอกสาร (e-manage) เป็นต้น โดยทุกระบบแยกระบบและบัญชีผู้ใช้งาน ขาดการกำหนดมาตรฐานการกำหนดชื่อบัญชีผู้ใช้งาน แม้ว่าจะพยายามอ้างอิงระบบ e-manage กับอีเมล @rmutto.ac.th แต่มิได้มีการเชื่อมโยงข้อมูลบัญชีผู้ใช้งานอย่างจริงจัง

3. บุคลากร ทั้งอาจารย์และเจ้าหน้าที่ รวมถึงนักศึกษา มิได้ใช้งานระบบอีเมล @rmutto.ac.th ของมหาวิทยาลัย จึงทำให้ระบบอีเมลดังกล่าวฯ ไม่สามารถถูกกำหนดเป็นช่องทางหลักในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ในขณะนี้ ปัจจุบันองค์กรต้องการช่องทางในการสื่อสารไปยังบุคลากร และนักศึกษา อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ ผ่านเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศหรืออินเทอร์เน็ต

4. การสื่อสารระหว่างบุคลากร และนักศึกษา ยังคงเน้นผ่านเอกสาร ซึ่งทำให้เกิดความล่าช้า และข้อมูลสูญหาย ทั้งนี้ ปัญหาที่พบเนื่องจากช่องทางในการสื่อสารที่จะส่งถึงแต่ละบุคคลไม่สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความเชื่อมั่นในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและทักษะการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศของแต่ละบุคคลภายในองค์กร โครงสร้างและอุปกรณ์สำหรับการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศยังเป็นปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญ

5. นอกเหนือจากผู้ให้บริการอีเมลบริษัท Google แล้ว ยังมีผู้ให้บริการอีเมลบริษัท Microsoft ซึ่งมีโปรแกรมสำหรับการศึกษา (Office 365 for Education) ประกอบกับมหาวิทยาลัยได้จัดหาโปรแกรมสำนักงาน (Word, Excel, PowerPoint) เพื่อการศึกษาให้กับบุคลากรใช้งานอยู่แล้วนั้น สามารถเชื่อมโยงและขยายการให้บริการไปยังนักศึกษาได้ผ่านระบบอีเมลของบริษัท Microsoft

สำนักวิทยบริการฯ จึงดำเนินการประสานและกำหนดอีเมลให้บริการ 2 อีเมล ดังนี้

- อีเมล @rmutto.ac.th ซึ่งใช้บริการจากบริษัท Google สามารถใช้บริการโปรแกรมที่ทางบริษัท Google ให้บริการบนคลาวด์ (Google Cloud Service) ทั้งอีเมล (G-mail) และโปรแกรมสำนักงานอื่นๆ เช่น Google Doc, Google Sheet, Google Slide รวมถึง Google Drivers, Google Meeting, Google Calendar เป็นต้น
- อีเมล @office.rmutto.ac.th ซึ่งใช้บริการจากบริษัท Microsoft สามารถใช้บริการโปรแกรมที่ทางบริษัท Microsoft ให้บริการบนคลาวด์ (Microsoft Cloud Service) ทั้งอีเมล (Outlook) และโปรแกรมสำนักงาน (Office 365) เช่น Word, Excel, PowerPoint รวมถึง One Drivers, Microsoft Teams, Microsoft Calendar เป็นต้น

6. ปัญหาการจัดการเรียนการสอนในช่วงการแพร่ระบบของเชื้อไวรัสโควิค (โควิค-19) ซึ่งส่งผลกระทบให้รูปแบบการจัดการเรียนต้องปรับเปลี่ยนโดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้งานเพิ่มมากขึ้น

การใช้บริการอีเมลของบริษัท Google และบริษัท Microsoft ซึ่งมีระบบสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ทั้งคู่ ซึ่งจากการศึกษาเปรียบเทียบข้อดีข้อเสีย และความพร้อมของโปรแกรมต่างๆ ทั้งที่ควบคู่มากับบริการของทั้งสองบริษัท (Google Meeting และ Microsoft Teams) ยังมีโปรแกรมอื่นๆ เช่น WebEX และ Zoom เป็นต้น สำนักวิทยบริการฯ พิจารณาแล้ว จึงเสนอแนะนำการใช้งานโปรแกรม Microsoft Teams เป็นโปรแกรมหลักในการจัดการเรียนการสอน (อาจารย์ผู้สอนสามารถเลือกเครื่องมืออื่นในการจัดการเรียนการสอนได้) สามารถใช้งานได้ทั้งบนเครื่องคอมพิวเตอร์ และผ่านสมาร์ทโฟน อีกทั้ง สามารถตรวจสอบยืนยันตัวตนของบุคลากรและนักศึกษาได้ผ่านการงานอีเมลทั้งสองได้อีกด้วย

<u>ขั้นตอนที่ 3 การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ</u>

คณะกรรมการจัดการความรู้ ร่วมกันจัดการความรู้ให้เป็นระบบ โดยวิเคราะห์และคัดแยกความรู้เป็นประเด็นต่างๆ เพื่อให้สะดวกและกำหนดชื่อบัญชีผู้ใช้งานมิให้เกิดปัญหาความซ้ำซ้อนกัน และสามารถนำไปกำหนดสิทธิการเข้าใช้งานระบบสารสนเทศอื่นๆ ต่อไป จึงกำหนดแบ่งการจัดการความรู้ออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

1. กำหนดเงื่อนไขรูปแบบชื่อบัญชีผู้ใช้งาน และบุคคลใดที่มีสิทธิได้รับอีเมล

2. กำหนดรูปแบบและวิธีการสมัครขอใช้งานอีเมล (ที่สะดวกและง่ายต่อการเข้าถึง) รวมถึงช่องทางการติดต่อสอบถาม/แจ้งปัญหา

3. การอบรมสร้างความรู้ความเข้าใจในการใช้งาน

**1. กำหนดเงื่อนไขรูปแบบชื่อบัญชีผู้ใช้งาน และบุคคลใดที่มีสิทธิได้รับอีเมล**

เพื่อให้ชื่อบัญชีผู้ใช้งานแต่ละบุคคลในมหาวิทยาลัยเป็นชื่อเดียวกันทั้งหมด ลดความซ้ำซ้อน สามารถนำไปใช้งานอ้างอิงถึงบุคคลได้ง่ายและสะดวก และนำใช้งานได้ต่อไปแม้ว่าจะจบการศึกษาแล้วนั้น

สำนักวิทยบริการฯ จึงกำหนดรูปแบบชื่อบัญชีผู้ใช้งาน ไว้ 2 กลุ่มหลัก ดังนี้

1.1 กลุ่มบุคลากร (อาจารย์และเจ้าหน้าที่) รวมถึงอาจารย์พิเศษ และผู้ทรงคุณวุฒิ

รูปแบบชื่อบัญชีผู้ใช้งาน คือ ชื่อภาษาอังกฤษ คั่นด้วยขีดเสมอบรรทัด และตามด้วยชื่อนามสกุลภาษาอังกฤษ 2 ตัวอักษรแรก เช่น กรณีชื่อ Werachart นามสกุล Muttitanon จะกำหนดชื่อบัญชีผู้ใช้งาน คือ werachart_mu@rmutto.ac.th เป็นต้น (กรณีหากมีชื่อบัญชีผู้ใช้งานซ้ำกันผู้ที่สมัครขอใช้งาน/สร้างภายหลังจะเพิ่มชื่อนามสกุลภาษาอังกฤษ จาก 2 ตัวเป็น 3 ตัว หรือ 4 ตัวตามลำดับ)

1.2 กลุ่มนักศึกษา

รูปแบบชื่อบัญชีผู้ใช้งาน คือ ชื่อภาษาอังกฤษ คั่นด้วยจุด และตามด้วยชื่อนามสกุลภาษาอังกฤษ 3 ตัวอักษรแรก เช่น กรณีชื่อ Werachart นามสกุล Muttitanon จะกำหนดชื่อบัญชีผู้ใช้งาน คือ werachart.mut@rmutto.ac.th เป็นต้น (กรณีหากมีชื่อบัญชีผู้ใช้งานซ้ำกันผู้ที่สมัครขอใช้งาน/สร้างภายหลังจะเพิ่มชื่อนามสกุลภาษาอังกฤษ จาก 3 ตัวเป็น 4 ตัว หรือ 5 ตัวตามลำดับ)

กรณี นักศึกษาไม่มีนามสกุล (นักศึกษาต่างชาติบางประเทศ) ให้ใช้ชื่อเป็นนามสกุลอีกรอบ เช่น มีเพียงชื่อ Werachart ให้กำหนดเป็น werachart.wer@rmutto.ac.th เป็นต้น

ทั้งนี้ การสะกดชื่อ-นามสกุลภาษาอังกฤษ จะอ้างอิงตามบัตรประชาชนหรือหนังสือเดินทางหรือบัตรที่ทางราชการให้ไว้เท่านั้น

และเมื่อกำหนดชื่อบัญชีผู้ใช้งานได้แล้ว จะสร้างชื่อบัญชีผู้ใช้งานระบบอื่นๆ ให้ตรงกัน เช่น หากผู้ใช้งานมีบัญชีผู้ใช้งานในระบบอีเมล @rmutto.ac.th ว่า werachart_mu@rmutto.ac.th กรณีผู้ใช้งานสมัครขอใช้งานบริการอีเมล @office.rmutto.ac.th ก็จะได้อีเมล werachart_mu@office.rmutto.ac.th (เปลี่ยนเฉพาะโดเมนเนมด้านหลัง) เป็นต้น

**2. กำหนดรูปแบบและวิธีการสมัครขอใช้งานอีเมล (ที่สะดวกและง่ายต่อการเข้าถึง) รวมถึงช่องทางการติดต่อสอบถาม/แจ้งปัญหา**

**2.1 การสมัครเข้าใช้งานอีเมลของมหาวิทยาลัย (ทุกคนมีสิทธิได้อีเมลทั้งสองอีเมล)**

2.1.1 การสมัครขอใช้งานอีเมล @rmutto.ac.th

กำหนดแบบฟอร์มให้บุคลากรและนักศึกษา สมัครขอใช้งานได้ผ่านหน้าเว็บไซต์ โดยกำหนดข้อมูลเฉพาะที่จำเป็นเพื่อใช้ในการตรวจสอบตัวตนและการแจ้งกลับรหัสผ่าน (หากพิจารณาสร้างให้) เช่น ชื่อ-

นามสกุลภาษาไทย ชื่อ-นามสกุลอังกฤษ เลขประจำตัวประชาชน รหัสนักศึกษา(กรณีนักศึกษา) สังกัด อีเมลอื่นๆ (เพื่อแจ้งกลับรหัสผ่าน) หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่(กรณีจำเป็นต้องมีการติดต่อผู้สมัคร/ผู้ใช้งาน) เป็นต้น

เมื่อผู้สมัครขอใช้งานอีเมล @rmutto.ac.th กรอกข้อมูลสมัครขอใช้งานอีเมลแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้รับมอบหมายจะทำการตรวจสอบข้อมูลกับฐานข้อมูลบุคลากรและนักศึกษาของมหาวิทยาลัย หากพบว่ามีอยู่จะดำเนินการสร้างอีเมล และแจ้งรหัสผ่านชั่วคราวไปยังอีเมลอื่นๆ ที่ให้ไว้ ภายใน 2 วันทำการ (ทั้งนี้ไม่อนุญาตให้สมัครแทนกัน หากพบจะระงับหรือยกเลิกการใช้งานอีเมลดังกล่าว)

2.1.2 การสมัครขอใช้งานอีเมล @office.rmutto.ac.th

กำหนดแบบฟอร์มให้บุคลากรและนักศึกษา สมัครขอใช้งานได้ผ่านหน้าเว็บไซต์ โดยกำหนดเงื่อนไขการเข้าถึงแบบฟอร์มสมัครโดยต้องลงชื่อใช้งานอีเมล @rmutto.ac.th และทำการรวบรวมข้อมูลชื่อบัญชีสมัครเทียบกับข้อมูลผู้สมัครขอใช้งาน ซึ่งจะขอข้อมูลเฉพาะที่จำเป็นเพื่อใช้ในการตรวจสอบตัวตนและการแจ้งกลับรหัสผ่าน (หากพิจารณาสร้างให้) เช่น ชื่อ-นามสกุลภาษาไทย สังกัด อีเมล @rmutto.ac.th (เพื่อแจ้งกลับรหัสผ่าน) หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่(กรณีจำเป็นต้องมีการติดต่อผู้สมัคร/ผู้ใช้งาน) เป็นต้น

เมื่อผู้สมัครขอใช้งานอีเมล @office.rmutto.ac.th กรอกข้อมูลสมัครขอใช้งานอีเมลแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้รับมอบหมายจะทำการตรวจสอบข้อมูล หากมีอีเมล @rmutto.ac.th ของมหาวิทยาลัยถูกต้อง จะดำเนินการสร้างอีเมลและแจ้งรหัสผ่านชั่วคราวไปยังอีเมล @rmutto.ac.th ที่ให้ไว้ ภายใน 1 วันทำการ (ทั้งนี้ไม่อนุญาตให้สมัครแทนกัน หากพบจะระงับหรือยกเลิกการใช้งานอีเมลดังกล่าว)

**2.2 กรณีเป็นอาจารย์พิเศษ ผู้ทรงคุณ หรือบุคคลที่มหาวิทยาลัยเชิญมาปฏิบัติงานภายในมหาวิทยาลัย**

ให้หน่วยงานหรือบุคคลในหน่วยงาน (ที่มีบัญชีชื่อใช้งานอีเมล @rmutto.ac.th) ดำเนินการกรอกข้อมูลของบุคคลที่ต้องการขออีเมล (ทั้งอีเมล @rmutto.ac.th และ @office.rmutto.ac.th) ผ่านแบบฟอร์มที่ สำนักวิทยบริการฯ กำหนด (เป็นรายบุคคล) และทำหนังสือเป็นลายลักษณ์อักษรแจ้งรายชื่อบุคคลดังกล่าวมายังสำนักวิทยบริการฯ หากได้รับข้อมูลทั้งสองแล้ว สำนักวิทยบริการฯ จะดำเนินการสร้างอีเมลและส่งรหัสผ่านชั่วคราวไปยังอีเมลของแต่ละบุคคล (เป็นรายบุคคล) โดยตรง โดยจะแจ้งผลการสร้างอีเมลไปยังชื่ออีเมลของผู้ที่ดำเนินการกรอกข้อมูลข้างต้น

**2.3 ช่องทางการติดต่อสอบถาม/แจ้งปัญหา ดังนี้**

- แจ้งผ่าน ระบบ Line Officiel : @rmutto
- แจ้งผ่านอีเมล it_staff@rmutto.ac.th
- โทรศัพท์ 033-136-099 ต่อ 1091 - 1105

**2.4 ข้อกำหนดและเงื่อนไขการใช้งานระบบอีเม @rmutto.ac.th และ @office.rmutto.ac.th ดังรายละเอียดต่อไปนี้**

2.4.1 บุคลากรและนักศึกษา รวมถึงบุคคลที่เกี่ยวข้องกับกิจการของมหาวิทยาลัย (เช่น กรรมการสภา หรือผู้ทรงคุณวุฒิ หรือ อาจารย์พิเศษ เป็นต้น) มีสิทธิขอใช้งานอีเมล @rmutto.ac.th และ

@office.rmutto.ac.th หมายเหตุ : โดยใช้อีเมล @rmutto.ac.th เป็นอีเมลหลัก จึงกำหนดกรณีการขอใช้งานอีเมล @office.rmutto.ac.th ผู้ขอใช้งานต้องมีและใช้งานอีเมล @rmutto.ac.th แล้ว

*** สำหรับบุคคลที่เกี่ยวข้อง ให้หน่วยงานที่เป็นเจ้าของภารกิจ เป็นผู้แจ้งชื่อผู้ประสงค์ของใช้งานอีเมลของมหาวิทยาลัย เช่น กรรมการสภา ให้สำนักงานสภามหาวิทยาลัยเป็นผู้แจ้งความต้องการและยืนยันตัวตนผู้ประสงค์ของใช้งาน ***

2.4.2 การขออีเมลกลุ่ม (Alias mail) หรือชื่อในนามหน่วยงาน ให้กำหนดเป็นอีเมลกลุ่ม และให้นำรายชื่อผู้ที่ต้องการให้ส่งต่ออีเมลใส่ไว้ภายในอีเมลกลุ่ม ทั้งนี้ ให้หน่วยงานนั้น แจ้งความประสงค์และรายชื่ออีเมลผู้ที่ต้องการให้อยู่ภายในกลุ่มนั้น ๆ มาให้สำนักวิทยบริการฯ

2.4.3 การยกเลิกหรือระงับการใช้งานระบบอีเมล ทั้งสอง

2.4.3.1 หากพบหรือได้รับรายงานว่าอีเมลของมหาวิทยาลัยทั้ง @rmutto.ac.th และ @office.rmutto.ac.th ถูกใช้งานผิดกฎหมาย หรือใช้กระทำความผิด หรือถือลักลอบใช้งาน อีเมลไปกระทำความผิดใด อีเมลนั้นจะถึงระงับการใช้งานชั่วคราว จนกว่าจะมีการดำเนินการแก้ไขหรือสิ้นสุดปัญหา

2.4.3.2 กรณีนักศึกษาพ้นสภาพนักศึกษา อีเมลจะถูกระงับการใช้งานทันที แต่ยังคงเก็บข้อมูลไว้เป็นเวลา 6 เดือน หลังจากนั้นจะทำการยกเลิกหรือลบอีเมลดังกล่าวออกจากระบบฯ

2.4.3.3 กรณีบุคลากร หากเกษียณหรือหมดสัญญาหรือพ้นสภาพการเป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัย และมีความประสงค์ต้องการใช้งานอีเมลต่อ ให้แจ้งความประสงค์ต่อ สำนักวิทยบริการฯ ภายใน 6 เดือน เพื่อเสนออธิการบดีให้ความเห็นชอบ ต่อไป หากไม่มีการแจ้งความประสงค์ จะดำเนินการระงับการใช้งานอีเมลดังกล่าวไว้ก่อน

2.4.3.4 กรณีอีเมลใดไม่มีการเปิดใช้งานเกินกว่า 6 เดือน อีเมลดังกล่าวจะถูกระงับการใช้งานทันที (ยังไม่มีการลบอีเมลออกจากระบบ)

**3. การอบรมสร้างความรู้ความเข้าใจในการใช้งาน**

จัดทำหลักสูตรกับอบรมการใช้งาน โดยแบ่งกลุ่มผู้ใช้งาน เป็น 3 กลุ่ม

3.1 บุคลากรสายวิชาการ (อาจารย์ผู้สอน)

3.2 บุคลากรสายสนับสนุน (เจ้าหน้าที่)

3.3 นักศึกษา

โดยกำหนดเนื้อหาให้มีวัตถุประสงค์สร้างความรู้ความเข้าใจอย่างน้อย ดังนี้

1. บริการระบบสารสนเทศ ของมหาวิทยาลัย
2. ชื่อบัญชีผู้ใช้งานในระบบต่างๆ ของมหาวิทยาลัย
3. อีเมลทั้งสองของมหาวิทยาลัย ความแตกต่างและประโยชน์ที่ได้รับจากทั้งสองอีเมล
4. การใช้งานระบบอีเมล และ Microsoft Teams & Office 365 เพื่อการเรียนการสอนและการบริหารจัดการ

<u>ขั้นตอนที่ 4 การประมวลผลและกลั่นกรองความรู้</u>

คณะกรรมการจัดการความรู้ นำร่าง คู่มือการใช้งานระบบอีเมลของมหาวิทยาลัยฯ และแอปพลิเคชั่นที่ให้บริการจากอีเมลของมหาวิทยาลัย มาใช้ในการปฏิบัติงานของส่วนงานต่างๆ ภายในสำนักวิทยบริการ โดยคณะกรรมการ ได้ทำการสอบถาม ติดตาม และรับปัญหาเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขขั้นตอนการใช้งานให้มีความถูกต้องและง่ายต่อการใช้งานเพื่อปรับปรุงร่างคู่มือให้สมบูรณ์

ขั้นตอนที่ 5 การเข้าถึงความรู้

เผยแพร่ คู่มือการใช้งานระบบอีเมลของมหาวิทยาลัยฯ และแอปพลิเคชั่นที่ให้บริการจากอีเมลของมหาวิทยาลัย ดังนี้

1. เผยแพร่ผ่านเวบไซต์ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. เผยแพร่ผ่านแอปพลิเคชั่น Line สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. เผยแพร่ผ่านสังคมออนไลน์ Facebook สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ขั้นตอนที่ 6 การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ดำเนินการฝึกอบรมการใช้งาน ให้แก่บุคลากรสายวิชาการ สายสนับสนุน และนักศึกษา รวมทั้งสิ้น จำนวน 14 ครั้ง (แยกแต่ละกลุ่มและรองรับจำนวนบุคลากรทุกกลุ่ม) เพื่อปรึกษาหารือและแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับ คู่มือการใช้งานระบบอีเมลของมหาวิทยาลัยฯ และแอปพลิเคชั่นที่ให้บริการจากอีเมลของมหาวิทยาลัย

ขั้นตอนที่ 7 การเรียนรู้

คู่มือการใช้งานระบบอีเมลของมหาวิทยาลัยฯ และแอปพลิเคชั่นที่ให้บริการจากอีเมลของมหาวิทยาลัย

## 5. คุณค่าต่อองค์กรจากวิธีปฏิบัติที่ดี

จากการดำเนินการจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ตั้งแต่ปี 2557 จนถึงปัจจุบัน ส่งผลให้เกิดวิธีปฏิบัติที่ดี และเกิดการพัฒนาด้านต่างๆ ดังนี้

5.1 ด้านการพัฒนาบุคลากร การจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศกระตุ้นให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วม และทำงานเป็นทีม ทำให้เกิดวิธีปฏิบัติที่ดีในการปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดการพัฒนาความรู้ทักษะและศักยภาพในการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ สามารถนำกระบวนการจัดการความรู้ตามวงจรคุณภาพ PDCA ครบทั้งวงจร ไปใช้ในการปรับปรุง พัฒนาการปฏิบัติงานของตนเองให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และสร้างนวัตกรรมการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งสร้างวัฒนธรรมการเผยแพร่และเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากรผู้ร่วมงาน

5.2 ด้านการพัฒนางาน จากการดำเนินกิจกรรมการจัดการความรู้ ทำให้เกิดการทำงานข้ามสายงานระหว่างบุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานในทุกๆ ด้านอย่างต่อเนื่องซึ่งจะเป็นกลไกขับเคลื่อนให้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศพัฒนาการดำเนินงานให้บรรลุวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้

5.3 ด้านการพัฒนาองค์กร สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีองค์ความรู้ที่เกิดจากการจัดการความรู้ ทำให้สามารถรักษาองค์ความรู้ที่สำคัญขององค์กรให้คงอยู่ รวมทั้งมีการนำองค์ความรู้ไปต่อยอดให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ๆ ส่งผลให้เกิดนวัตกรรมที่มีประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการและผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งนับว่าเป็นกลไกขับเคลื่อนที่ส่งผลให้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และสนับสนุน ส่งเสริมให้มหาวิทยาลัยก้าวไปสู่การเป็นองค์กรแห่งความเป็นเลิศต่อไป

5.4 ด้านการพัฒนาสังคม นอกจากการจัดการความรู้เพื่อรักษาองค์ความรู้ภายในของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศแล้ว ในบทบาทของการเป็นศูนย์การเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกและชุมชนภาคตะวันออก สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศยังคำนึงถึงการจัดการความรู้เพื่อรักษาองค์ความรู้ที่เป็นภูมิปัญญาท้องถิ่นไว้ให้แก่คนรุ่นหลัง รวมถึงเปิดโอกาสให้หน่วยงานและชุมชนได้ใช้ความรู้ที่จัดเก็บไปต่อยอด เช่น ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ การพัฒนาปรับปรุงสิ่งสนับสนุนการเรียนการสอน การใช้งานระบบห้องสมุดอัตโนมัติ การเขียนของบประมาณด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น ก่อให้เกิดเป็นประโยชน์ต่อการเรียนรู้ของสังคมโดยรวม และพัฒนาไปสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ต่อไป

## 6. ผลลัพธ์และแนวโน้มของผลการดำเนินงาน

จากการที่สำนักวิทยบริการฯ กำหนดประเด็นความรู้ “การใช้งานระบบอีเมลของมหาวิทยาลัยฯ และแอปพลิเคชั่นที่ให้บริการจากอีเมลของมหาวิทยาลัย” นั้นทำให้บุคลากร นักศึกษาของมหาวิทยาลัย มีอีเมลที่สามารถยืนยันตัวตนได้ ตลอดจนทำให้บุคลากรการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน เช่น การรับ-ส่งข้อมูล ติดต่อประสานงาน โดยการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) การทำงานร่วมกันบนคลาวด์ (Collaboration) การแชร์ไฟล์/ข้อมูล/การสร้างฟอร์มเก็บข้อมูลบนคลาวด์ การประชุมผ่านระบบเครือข่าย เป็นต้น สามารถใช้ข้อมูลเพื่อการบริหารจัดการและจัดทำรายงานสรุปฯ บนคลาวด์อันจะนำไปสู่การพัฒนาระบบให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) และสามารถพัฒนาระบบตรวจสอบสิทธิและยืนยันตัวตนกับระบบสารสนเทศอื่นๆ ผ่านอีเมล @rmutto.ac.th ทั้งการใช้งานระบบเครือข่าย และโปรแกรมต่างๆ ต่อไป รวมถึงการส่งข้อมูลข่าวสารให้กับบุคลากร เช่น การแจ้งผลการปรับเลื่อนขั้นเงินเดือน การแจ้งสลิปเงินเดือน การแจ้งปฏิทินการศึกษา การเชิญชวนร่วมลงนามถวายพระพร เป็นต้น