

บทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการจัดการความรู้สำหรับโครงการศูนย์ซ่อมสร้างเพื่อชุมชน

รสริน ศิริรักษ์^{1*} และ พิมพรัตน์ งามสันติวงศ์²

วันที่รับ 17 เมษายน 2565 วันที่แก้ไข 3 สิงหาคม 2565 วันที่ตอบรับ 9 สิงหาคม 2565

บทคัดย่อ

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทและเป็นส่วนสนับสนุนสำคัญในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันเป็นอย่างมากเมื่อเข้าสู่สังคมยุคดิจิทัล ทำให้การติดต่อสื่อสารมีความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น นำมาสู่การพัฒนาทางการศึกษาตอบสนองการให้บริการแก่ประชาชน สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (สอศ.) เป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ มีหน้าที่รับผิดชอบกำกับดูแลการศึกษาด้านอาชีวศึกษาหรือการศึกษาด้านสายอาชีพ เป็นองค์กรผลิตและพัฒนากำลังคนที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานสากลด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศ จึงมีการดำเนินโครงการที่เข้าถึงประชาชนด้วยการให้บริการศูนย์ซ่อมสร้างเพื่อชุมชน โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาประยุกต์ใช้ในการจัดการความรู้โครงการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้นเพื่อประสิทธิภาพที่นำไปสู่ประสิทธิผลในการดำเนินงานที่มีคุณภาพ

คำสำคัญ : เทคโนโลยีสารสนเทศ, ศูนย์ซ่อมสร้างเพื่อชุมชน, ยุคดิจิทัล, การจัดการความรู้

¹ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, มหาวิทยาลัยพะเยา

² ส่วนบริหารองค์ความรู้ (Knowledge Management Division - TKM), สถาบันเทคโนโลยีป้องกันประเทศ

* ผู้แต่ง, อีเมล: Rosrinpr2557@gmail.com

Information technology's role in knowledge management for Fix It Center project

Rosrin Siriruk ^{1*} and Phimraphas Ngamsantivongsa ²

Received 17 April 2022, Revised 3 August 2022, Accepted 9 August 2022

Abstract

Nowadays, information technology has played a significant role and is an important support in daily life activities as it enters the digital society. Communications have become more convenient and faster, allowing education to improve as a result. Under the Ministry of Education, the Office of Vocational Education Commission (OVEC) oversees vocational education and produces and develops skilled manpower with international standards and modern technology, which is an important force in the development of the country. Therefore, the Fix it center is using information technology to provide service to the community using information technology to facilitate service providers and users more efficiently and improve quality.

Keywords : Information technology, Fix It Center, Digital society, Knowledge management

¹ School of Information and Communication Technology, University of Phayao

² Knowledge Management Division - TKM, Defence Technology Institute

* Corresponding author, E-mail: Rosrinpr2557@gmail.com

1. บทนำ

ปัจจุบันสภาพแวดล้อมขององค์การอยู่ในยุคที่เรียกว่า โลกาภิวัตน์ (Globalization) ที่มีสภาวะทางสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว รุนแรง และต่อเนื่อง อันเป็นผลมาจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี เศรษฐกิจ และสังคม และส่งผลต่อการบริหารองค์การในหลายมิติ [1] เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจึงเข้ามามีบทบาทสำคัญอย่างกว้างขวางต่อการพัฒนาสังคมและประเทศชาติ โดยเฉพาะทางด้านการศึกษา เทคโนโลยีสารสนเทศนับเป็นหนึ่งในเทคโนโลยีที่นำสมัยมีผลต่อการดำรงชีวิตของประชาชน เพราะเป็นกุญแจสำคัญที่นำไปสู่การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณภาพตามความต้องการของประเทศ นอกจากนี้ยังช่วยในการแสวงหาความรู้ สามารถใช้เป็นเวทีในการแลกเปลี่ยนประสบการณ์แก่กัน การจัดการศึกษาที่น่าสู่โลกในอนาคต รวมถึงการเรียนการสอนที่มีการนำเทคโนโลยีมาใช้อเพื่ออำนวยความสะดวก ทำให้

การเรียนการสอนมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทำให้สังคมเปลี่ยนจากสังคมอุตสาหกรรมมาเป็นสังคมสารสนเทศ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องเตรียมความพร้อมในการพัฒนาผู้เรียนยุคใหม่เพื่อก้าวเข้าสู่สังคมโลกยุคดิจิทัล (Digital Native) ที่มีความท้าทายของเทคโนโลยีที่เปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว [2]

กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมได้นำยุทธศาสตร์กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ปี พ.ศ. 2563 - 2567 มาเป็นกรอบแนวทางในการจัดทำเป็นแผนปฏิบัติการ 5 ปี เพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานของหน่วยงานในสังกัดกระทรวง และร่วมกันขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์กระทรวงไปสู่การปฏิบัติให้เกิดผลเป็นรูปธรรม มุ่งเน้นการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในระยะยาวอย่างยั่งยืน ให้สอดคล้องกับการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาดิจิทัลของประเทศไทย ตามวิสัยทัศน์และแนวทางการพัฒนาตามภูมิทัศน์ดิจิทัล 4 ระยะ [3] ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 ภูมิทัศน์ดิจิทัลของประเทศไทย 4 ระยะ [3]

เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาดิจิทัลของประเทศไทยตามวิสัยทัศน์และแนวทางการพัฒนาตามภูมิทัศน์ดิจิทัลของประเทศไทย 4 ระยะ แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม จึงได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาไว้ 6 ยุทธศาสตร์ ที่ส่งเสริม

ซึ่งกันและกัน โดยแต่ละยุทธศาสตร์มีการกำหนดเป้าหมายระยะ 5 ปี มีการกำหนดเป้าหมายเพื่อให้สามารถติดตามและประเมินความก้าวหน้าได้อย่างชัดเจน และมีแผนงานเพื่อดำเนินการตามยุทธศาสตร์ [4] ดังรูปที่ 2



รูปที่ 2 ยุทธศาสตร์การพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม [4]

แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม เป็นเครื่องมือสนับสนุนในการพัฒนาประเทศของรัฐบาล โดยเป็นแม่บทด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารของประเทศ เพื่อเป็นกรอบแนวทางการดำเนินการตามนโยบายเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลของรัฐบาลให้เกิดการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย และหลากหลายมาเปลี่ยนเป็นวิธีการดำเนินธุรกิจ การดำเนินชีวิตของประชาชน และการดำเนินงานของภาครัฐ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความมั่นคงทางเศรษฐกิจที่แข่งขันได้ในเวทีโลก และความมั่นคงทางสังคมของประเทศ

แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม มีวิสัยทัศน์ในการปฏิรูปประเทศไทยสู่ Digital Thailand โดยมีเป้าหมายเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจของประเทศ ด้วยการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเครื่องมือหลักในการสร้างสรรค์นวัตกรรมการผลิต การบริการ สร้างโอกาสทางสังคมอย่างเท่าเทียมด้วยข้อมูลข่าวสารและบริการต่าง ๆ ผ่านสื่อดิจิทัล เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน เตรียมความพร้อมให้บุคลากรทุกกลุ่มมีความรู้และทักษะที่เหมาะสมต่อการดำเนินชีวิต และการประกอบอาชีพในยุคดิจิทัล รวมถึงปฏิรูปกระบวนการทำงานและการให้บริการของภาครัฐ ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและการใช้ประโยชน์จากข้อมูลเพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่โปร่งใส มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

2. ความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศ

เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology: IT) คือ การประยุกต์ความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์เพื่อนำมาจัดการสารสนเทศที่ต้องการ โดยอาศัยเทคโนโลยีสมัยใหม่ อาทิเช่น เทคโนโลยี

ด้านคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีด้านเครือข่าย โทรคมนาคมและการสื่อสาร และอาศัยความรู้ กระบวนการดำเนินงานสารสนเทศตั้งแต่ขั้นตอน การแสวงหา การวิเคราะห์ การจัดเก็บ ตลอดจนถึงการเผยแพร่สารสนเทศและแลกเปลี่ยนสารสนเทศ เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพ ความถูกต้อง ความแม่นยำ และความรวดเร็วต่อการนำมาใช้ ประโยชน์ [5]

ในปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมาก เมื่อเข้าสู่ยุคสังคมดิจิทัลที่มีการติดต่อสื่อสารกันด้วยความรวดเร็วและซับซ้อน ตลอดจนมีการแข่งขันที่รุนแรง ทำให้เทคโนโลยีสารสนเทศไม่ได้เป็นเพียงเครื่องมือสนับสนุนในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ให้สะดวกและรวดเร็วขึ้นเท่านั้น แต่ได้กลายเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวันของมนุษย์ มีความสำคัญ และเกี่ยวข้องกับคนทุกระดับ ทั้งในระดับประเทศ ระดับองค์กร หรือระดับบุคคล ดังนี้

ระดับประเทศ ตามนโยบายเศรษฐกิจ และสังคมดิจิทัลของรัฐบาลให้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยและหลากหลายมาเปลี่ยนแปลงวิธีการดำเนินชีวิตของประชาชน ซึ่งจะส่งผลให้ประชาชนมีความรอบรู้ สามารถพัฒนา และใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างรู้เท่าทัน มีโอกาสในการสร้างรายได้และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

ระดับองค์กร ในยุคของสังคมดิจิทัลที่ทำให้สามารถทำงานได้ทุกสถานที่และทุกเวลาตลอด 24 ชั่วโมง ทั้งองค์กรภาครัฐและเอกชนต้องพบกับข้อมูลจำนวนมากมหาศาล ดังนั้น ความสามารถในการทำงานผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ความเข้าใจ เครือข่ายสังคมออนไลน์ การบริการซ่อมบำรุง เครื่องมืออุปกรณ์ผ่านแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟน

และการวิเคราะห์ข้อมูลอย่างชาญฉลาด การดำเนินงานในองค์กรจึงต้องมีเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเป็นเครื่องมือช่วยในการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว ช่วยเพิ่มผลผลิต ลดต้นทุน ใช้เป็นกลยุทธ์เพื่อการแข่งขัน สร้างความพึงพอใจกับลูกค้าหรือกลุ่มเป้าหมาย และเกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

ระดับบุคคล สำหรับคนทั่วไปเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้เข้าถึงข้อมูลข่าวสาร สามารถพัฒนาตนเองให้เป็นคนที่ฉลาดรู้เท่าทันสื่อเท่าทันโลก และยังเป็นเครื่องมือในการสร้างศักยภาพของบุคคล ช่วยยกระดับคนไปสู่สังคมแห่งการเรียนรู้

นอกจากนี้ เทคโนโลยีสารสนเทศยังมีความสำคัญและเกี่ยวข้องกับคนทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นนักเรียน นักศึกษา ข้าราชการ ผู้ประกอบการ ผู้บริหาร นักธุรกิจ หรือบุคคลทั่วไป ดังนั้น ในฐานะนักเรียน นักศึกษา จึงจำเป็นต้องมีทักษะในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือสำหรับการแสวงหาความรู้อย่างถูกวิธี สามารถนำองค์ความรู้ที่มีอยู่มาบูรณาการเชิงสร้างสรรค์เพื่อพัฒนานวัตกรรมต่าง ๆ ให้เกิดประโยชน์และสามารถตอบสนองความต้องการของสังคม

3. การดำเนินการจัดการความรู้

เทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทต่อการจัดการความรู้เป็นอย่างมาก จึงควรต้องคำนึงไว้เสมอว่า ข้อมูลสารสนเทศ (Information) ไม่ใช่ความรู้ กล่าวคือ ข้อมูล (Data) หมายถึงข้อมูลดิบที่ยังไม่มีการแปลความหมาย สารสนเทศ (Information) เป็นข้อมูลที่ผ่านกระบวนการเรียบเรียงตีความวิเคราะห์ และให้ความหมายแล้ว ความรู้ (Knowledge) คือ สิ่งที่ได้จากกระบวนการที่มนุษย์รับข้อมูลผ่านกระบวนการคิด เปรียบเทียบ [6] เชื่อมโยง จนเกิด

เป็นความเข้าใจและนำไปใช้ ส่วนความรู้ขั้นสูงสุดคือ ปัญญา (Wisdom) เป็นความรู้ที่สะสมหรือฝังอยู่ในตัวบุคคล

การเลือกวิธีการจัดการความรู้ได้อย่างเหมาะสม สิ่งที่ต้องคำนึงอย่างยิ่ง คือ วิธีการที่ใช้กับองค์กรหนึ่งอาจจะไม่ได้ผลดีกับอีกองค์กรหนึ่ง เพื่อให้การจัดการความรู้ประสบผลสำเร็จ องค์กรนั้น ๆ ควรเริ่มทดลองปฏิบัติจริงและปรับเปลี่ยนวิธีการจนกว่าจะได้แนวทางที่เหมาะสมและได้ผลดีที่สุด โดยในปี 2549 เมื่อสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติวางระบบเรื่องนี้ให้สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ทำให้ส่วนราชการมีการจัดการความรู้ตามขั้นตอนที่เป็นระบบ โดยเริ่มจาก 1) การบ่งชี้ความรู้ 2) การสร้างและแสวงหาความรู้ 3) การจัดความรู้ให้เป็นระบบ 4) การประมวลและกลั่นกรองความรู้ 5) การเข้าถึงความรู้ 6) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ และ 7) การเรียนรู้ โดยในขั้นที่ 6 และขั้นที่ 7 ควรมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ที่สำคัญ [7]

4. โครงการศูนย์ซ่อมสร้างเพื่อชุมชน (Fix it Center)

สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (สอศ.) [8] เป็นองค์กรผลิตและพัฒนากำลังคนที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานสากล ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประเทศตามเป้าหมายยุทธศาสตร์ชาติ มีพันธกิจในการจัดและส่งเสริมและพัฒนาการอาชีวศึกษา และการอบรมวิชาชีพให้มีคุณภาพและได้มาตรฐาน มุ่งตอบสนองต่อความต้องการของประเทศ ยกระดับคุณภาพและมาตรฐานกำลังคนสายอาชีพสู่สากล ขยายโอกาสทางการศึกษาสายอาชีพให้ทั่วถึง เป็นแกนกลางในการจัดอาชีวศึกษาและอบรมวิชาชีพ

ระดับฝีมือ เทคนิค และเทคโนโลยีของประเทศ สร้างเครือข่ายความร่วมมือให้ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วม ในการพัฒนาการจัดการอาชีวศึกษาและการฝึก อบรมวิชาชีพ วิจัย สร้างนวัตกรรม จัดการองค์ความรู้ เพื่อการพัฒนาอาชีพและคุณภาพชีวิตของประชาชน และเป็นหนึ่งในโครงการที่ได้นำเอาเทคโนโลยีมา ปรับใช้ในการดำเนินงาน ทำให้สถานศึกษาสังกัด สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาหรือการเรียน สายอาชีพเป็นที่รู้จักนอกเหนือจากการเรียนการสอน ที่มุ่งเน้นในการลงมือปฏิบัติ และอีกหนึ่งภารกิจหลัก ที่วันนี้เหล่าผู้เรียนและผู้สอนต่างมีความภาคภูมิใจ เป็นอย่างยิ่งที่ได้มีโอกาสเข้าถึงชุมชนโดยการนำ ทักษะความรู้ วิชาชีพทางด้านต่าง ๆ ไปเผยแพร่ ถ่ายทอดสร้างองค์ความรู้ให้แก่คนในชุมชนให้มี วิธีการดำเนินชีวิตที่ดีขึ้นผ่านโครงการที่เรียกว่า “ศูนย์ซ่อมสร้างเพื่อชุมชน” Fix it Center

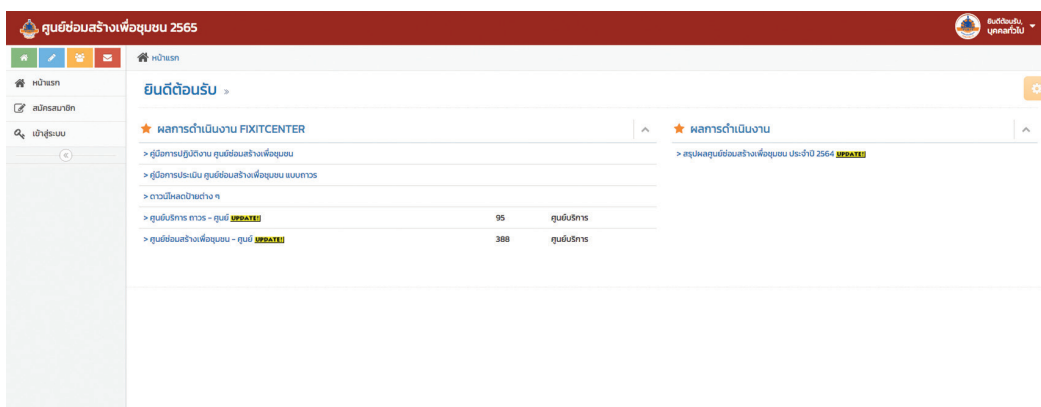
โครงการ “ศูนย์ซ่อมสร้างเพื่อชุมชน” Fix it Center ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2548 ตามนโยบาย เร่งด่วนของรัฐบาลในการขยายบทบาทศูนย์ซ่อมสร้าง เพื่อชุมชน Fix it Center และสถาบันอาชีวศึกษา เพื่อให้คำแนะนำถ่ายทอดความรู้แก่ประชาชนให้รู้ วิธีการใช้ การดูแลรักษา และพัฒนาทักษะช่างชุมชน ให้สามารถซ่อมบำรุงเครื่องมืออุปกรณ์การประกอบ อาชีพและเครื่องใช้ในครัวเรือน ตลอดจนสร้างเครือข่าย ความร่วมมือระหว่างสถานศึกษากับชุมชนในการ ถ่ายทอดความรู้และพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชน เพื่อ สร้างมูลค่าและมาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชน เพื่อให้เกิด ประโยชน์ต่อทุกภาคส่วนอย่างแท้จริง และโครงการ มีศักยภาพในการดำเนินการให้บรรลุตามเป้าหมาย อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงาน อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน สำนักงานคณะกรรมการ การอาชีวศึกษาจึงได้จัดทำโครงการพัฒนารูปแบบ และยกระดับคุณภาพศูนย์ซ่อมสร้างเพื่อชุมชน

โดยมี (1) กิจกรรมบริการซ่อม (Repair) เครื่องมือ เครื่องจักรกลการเกษตร ยานพาหนะ เครื่องใช้ไฟฟ้า เครื่องใช้ในครัวเรือน และอื่น ๆ ให้คำแนะนำวิธีการใช้ การดูแลรักษา (2) กิจกรรมบริการสร้าง (Build) อาชีพใหม่หรือต่อยอดอาชีพ (3) กิจกรรมบริการพัฒนา (Top Up) ผลิตภัณฑ์ชุมชน [9] นอกจากนี้ยังทำให้เกิดความร่วมมือระหว่างสถานศึกษาและชุมชน ในการสร้างเครือข่าย ถ่ายทอดความรู้ พัฒนาคุณภาพ อนามัยพื้นฐาน และพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชน เพื่อ สร้างมูลค่าเพิ่มและเสริมสร้างมาตรฐานผลิตภัณฑ์ ชุมชน โดยมอบหมายให้สำนักงานคณะกรรมการ การอาชีวศึกษาเป็นหน่วยงานหลักรับผิดชอบและ ส่งมอบไปยังสถานศึกษาในสังกัด 400 กว่าแห่ง ทั่วประเทศ ดำเนินการลงพื้นที่และสนับสนุนให้มีการก่อตั้งศูนย์บริการศูนย์ซ่อมสร้างเพื่อชุมชนแบบ ถาวรในแต่ละจังหวัด และมอบหมายให้สถานศึกษา นั้น ๆ เป็นผู้ดูแลภายใต้วัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน ตามโครงการ ในการให้คำแนะนำ ถ่ายทอดความรู้ แก่ประชาชน ให้รู้วิธีการใช้ การดูแลรักษา และพัฒนา ทักษะช่างชุมชนให้สามารถซ่อมบำรุงเครื่องมือ อุปกรณ์การประกอบอาชีพและเครื่องใช้ในครัวเรือน เพื่อลดรายจ่ายโดยการยืดอายุการใช้งานของเครื่องมือ อุปกรณ์การประกอบอาชีพ และเครื่องใช้ในครัวเรือน ยกระดับฝีมือช่างชุมชน พัฒนาทักษะอาชีพการซ่อม บำรุง และเสริมสร้างประสบการณ์ด้านการบริหาร จัดการแก่ช่างชุมชน ส่งเสริมการรวมกลุ่มช่างชุมชน ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านเครือข่ายความร่วมมือ กับองค์กรบริหารส่วนตำบล และพัฒนาศูนย์ซ่อมสร้าง เพื่อชุมชนให้เกิดความยั่งยืน เพิ่มประสิทธิภาพและ ความเชื่อมั่นให้กับนักเรียน นักศึกษาอาชีวศึกษา ในการออกไปปฏิบัติงานในชุมชน สร้างแหล่ง ปฏิบัติงานจริง รวมทั้งการพัฒนาทักษะแก่นักศึกษา ให้มีความสามารถ มีประสบการณ์ มีสมรรถนะและ

ความร่วมมือ สร้างช่องทางในการประกอบอาชีพอิสระ ให้ประชาชนได้รับความรู้เรื่องการบำรุงรักษา การซ่อมบำรุงเบื้องต้น และการยืดอายุการใช้งาน เครื่องมือ เครื่องจักรในการประกอบอาชีพ และ อุปกรณ์การดำรงชีวิตประจำวัน ช่างชุมชนได้รับการพัฒนาและยกระดับโดยการเพิ่มทักษะจากการฝึกปฏิบัติจริงกับทีมช่างซ่อมประจำศูนย์ซ่อมสร้าง เพื่อชุมชนในการให้บริการซ่อมแซม บำรุงรักษา เครื่องมือเครื่องจักรที่ใช้ในการประกอบอาชีพและ เครื่องใช้ในครัวเรือนของชุมชนอย่างยั่งยืน จึงทำให้ สถานศึกษาต่าง ๆ ดำเนินโครงการดังกล่าวตั้งแต่นั้น เป็นต้นมา โดยกำหนดเป็นรอบการดำเนินการ ลงพื้นที่ให้บริการแก่พี่น้องประชาชนในเขตพื้นที่ ของสถานศึกษาทุกปีการศึกษา ด้วยระยะเวลา การดำเนินงานที่ผ่านมา โครงการ Fix it Center เป็น หนึ่งโครงการที่สร้างภาพลักษณ์ให้แก่ผู้เรียนทางด้าน สายอาชีพเป็นอย่างมาก เนื่องจากผลการปฏิบัติงาน สามารถทำให้ประชาชนในชุมชนได้รับผลประโยชน์ อย่างแท้จริง ประกอบกับเป็นการฝึกทักษะ ประสิทธิภาพให้แก่ผู้เรียนเป็นอย่างมาก ส่งเสริมให้ ผู้เรียนทางด้านสายอาชีพมีจิตอาสาบริการ

อย่างไรก็ตาม จากการปฏิบัติงานกันอย่าง จริงจังก่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์จากการปฏิบัติงานที่เป็น

รูปธรรม จึงทำให้สถานศึกษาและสำนักงาน คณะกรรมการการอาชีวศึกษามีข้อมูล ผล จำนวน สถิติ การดำเนินโครงการอยู่จำนวนมาก โดยสรุป ผลโครงการดำเนินงานต่าง ๆ จะถูกส่งไปจัดเก็บไว้ที่ ส่วนกลางสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ในรูปแบบเอกสารและไฟล์เฉพาะของสถานศึกษา ทำให้การจัดเก็บและสืบค้นข้อมูลไม่เป็นระบบ อีกทั้ง ยังมีข้อจำกัดในการค้นหาวิธีการแก้ปัญหา เทคนิค หรือวิธีดำเนินงานของชุมชนที่มีความแตกต่างกัน ซึ่งยังขาดการแชร์ประสบการณ์การดำเนินการให้กับ สถานศึกษาในสังกัดเดียวกันในการนำไปปรับใช้ ในการแก้ปัญหากรณีชุมชนตัวอย่าง เป็นต้น ดังนั้น ส่วนกลางสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา จึงได้นำเอาเทคโนโลยีเข้ามาจัดการและแก้ปัญหา ดังกล่าว เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ ประสบการณ์ ระหว่างสถานศึกษาด้วยกัน การส่งผล การดำเนินงานแบบเรียลไทม์ ลดการดำเนินงาน ที่มีความซับซ้อนและหลากหลายขั้นตอน ประหยัด ทรัพยากร โดยการจัดทำเว็บไซต์ที่เป็นของโครงการ Fix it Center โดยตรง สามารถจัดเก็บรวบรวม และถ่ายทอดข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างเป็นระบบมากขึ้น ดังแสดงในรูปที่ 3



รูปที่ 3 เว็บไซต์หลักโครงการ Fix it Center [10]

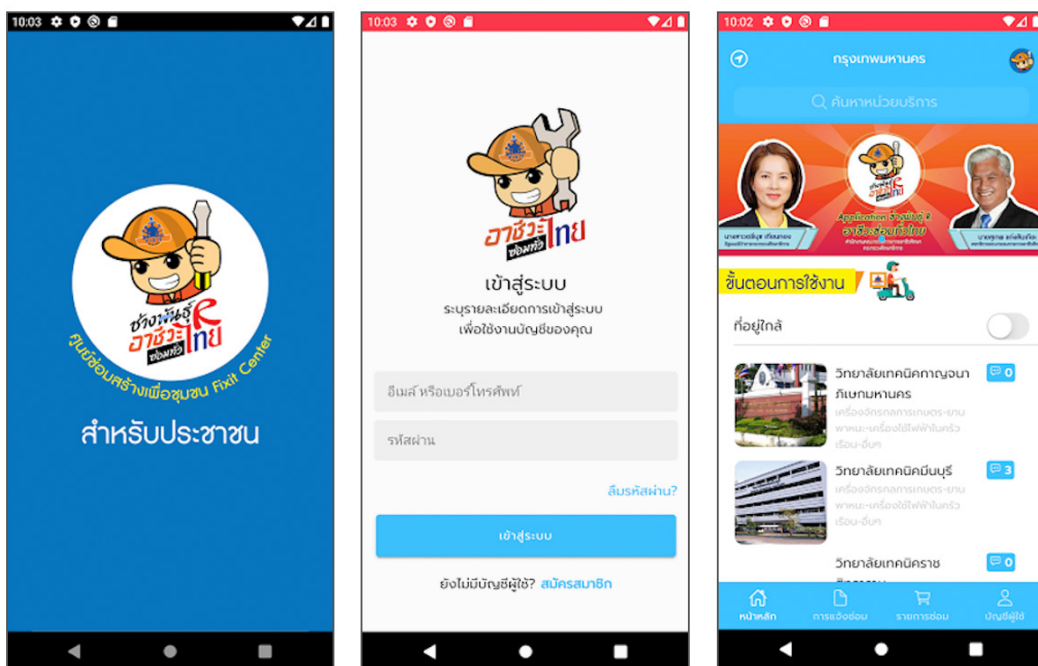
การระบุที่ตั้งของจุดบริการ ซึ่งทำให้สถานศึกษาสามารถดำเนินงานได้ง่ายขึ้นเมื่อปฏิบัติหน้าที่แล้วเสร็จในแต่ละวันที่ตั้งปฏิบัติหน้าที่ หรือแม้แต่การกรอกข้อมูลประชาชนที่มาใช้บริการ เมื่อมีประชาชนมาใช้บริการข้อมูลก็จะถูกกรอกและนำไปจัดเก็บไว้ที่ส่วนกลางในรูปแบบออนไลน์ ซึ่งส่วนกลางมีหน้าที่ในการจัดเก็บแยกข้อมูลเหล่านั้น ซึ่งสามารถประมวลผลสรุปทำให้สถานศึกษาสามารถนำผลที่ได้จากระบบมาประกอบและสรุปผลการดำเนินงานได้ในทันที ทำให้ผู้บริหารสามารถนำผลการดำเนินงานมาพิจารณาในการปรับปรุงการให้บริการ เข้าใจปัญหาความต้องการของชุมชนมากขึ้น

จากการดำเนินการที่เป็นรูปธรรม ปัจจุบันกระทรวงศึกษาธิการจึงมีนโยบายในการยกระดับมาตรฐานศูนย์ซ่อมสร้างเพื่อชุมชน Fix it Center แบบถาวรขึ้นและให้ทันสมัยได้มาตรฐานสอดคล้องกับแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมที่มีวิสัยทัศน์ในการปฏิรูปประเทศไทยสู่ Digital Thailand ให้ประเทศไทยก้าวเข้าสู่ยุคไทยแลนด์ 4.0 โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในการดำเนินงานให้ประชาชนเข้าถึงการบริการได้อย่างรวดเร็ว โดยมอบหมายให้สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาจัดทำแอปพลิเคชัน “ช่างพันธุ์ R อาชีวะซ่อมทั่วไทย” เพื่อให้ประชาชนได้เข้าถึงบริการ ซ่อม-สร้าง กับ “ช่างพันธุ์ R อาชีวะซ่อมทั่วไทย” จิตอาสา ผ่านการลงทะเบียนและนัดหมายจากแอปพลิเคชัน ซึ่งมีขั้นตอนการเข้าใช้งานได้ง่าย เพียงแค่ประชาชนผู้ให้บริการดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน “ช่างพันธุ์ R อาชีวะซ่อมทั่วไทย” กรอกข้อมูลแจ้งซ่อม เมื่อศูนย์ได้รับทราบข้อมูลแล้วก็จะส่งทีมช่างออกไปให้บริการภายในเขตพื้นที่จุดให้บริการ เมื่อทีมช่างให้บริการเสร็จเรียบร้อยก็รายงานผลกลับมาศูนย์ถาวร และ

ทำการสรุปผลการดำเนินงานต่อไป ดังแสดงในรูปที่ 4 สำหรับแอปพลิเคชัน “ช่างพันธุ์ R อาชีวะซ่อมทั่วไทย” เปิดตัวเมื่อต้นเดือนมีนาคม 2563 [11] และได้ดำเนินการเป็นโครงการความร่วมมือระหว่างสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (สอศ.) และสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย (กศน.) ดังแสดงในรูปที่ 5 เพื่อให้การบริการสามารถเข้าถึงประชาชนได้มากขึ้นและทีมงานการให้บริการที่เพียงพอแก่ความต้องการ โดยได้มีการนำร่องสถานศึกษาในเขตกรุงเทพและปริมณฑล และเขตพื้นที่ในจังหวัดใหญ่ ๆ ประจำภูมิภาค ซึ่งผลการตอบรับเป็นที่น่าพอใจอย่างยิ่ง



รูปที่ 4 การประชาสัมพันธ์คู่มือการใช้งาน แอปพลิเคชัน “ช่างพันธุ์ R อาชีวะซ่อมทั่วไทย” [12]



รูปที่ 5 แอปพลิเคชัน “ช่างพันธุ์ R อาชีวะซ่อมทั่วไทย” [12]

ทั้งนี้ ในส่วนของแอปพลิเคชันยังต้องนำผลของการทดลองสถานศึกษาและเขตพื้นที่ให้บริการดังกล่าวมาพัฒนาปรับปรุง เพื่อให้การดำเนินการบริการมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานโครงการของศูนย์ซ่อมสร้างเพื่อชุมชน โดยการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น เพื่อประสิทธิภาพที่นำไปสู่ประสิทธิภาพในการดำเนินงานที่มีคุณภาพ

5. บทสรุป

บทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ที่เหมาะสม คือ กลยุทธ์ที่สำคัญในการแข่งขันทางธุรกิจขององค์กรสมัยใหม่ เห็นได้ว่า

เทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทอย่างมากในการศึกษา การเรียนรู้ของผู้คนในสังคม เทคโนโลยีสารสนเทศมีส่วนทำให้วิถีชีวิตของผู้คนเปลี่ยนไปในทิศทางที่ดีขึ้นเมื่อถูกนำไปใช้ให้เป็นประโยชน์ โครงการศูนย์ซ่อมสร้างเพื่อชุมชน Fix it Center เป็นเพียงหนึ่งโครงการในสังคมที่ได้นำเอาเทคโนโลยีมาปรับประยุกต์ใช้โดยการจัดทำเว็บไซต์ fixitcenter.vec.go.th การออกแบบแอปพลิเคชัน “ช่างพันธุ์ R อาชีวะซ่อมทั่วไทย” เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงบริการที่จะช่วยลดภาระค่าใช้จ่าย เพิ่มทักษะองค์ความรู้ทางด้านวิชาชีพ และทำให้สถานศึกษาในสังกัดสามารถดำเนินงานได้ง่าย สะดวก และมีระบบมากยิ่งขึ้น การดำเนินโครงการทำให้ประชาชนที่เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจในการได้รับผลประโยชน์

โดยตรงทันทีจากการเข้าร่วมโครงการ ช่างชุมชน ได้รับการพัฒนาและยกระดับโดยการเพิ่มทักษะจากการฝึกปฏิบัติจริงกับทีมช่างซ่อมประจำศูนย์ซ่อมสร้างเพื่อชุมชนในการให้บริการซ่อมแซมบำรุงรักษา เครื่องมือ เครื่องจักรที่ใช้ในการประกอบอาชีพและเครื่องใช้ในครัวเรือน [13]-[14] อีกทั้งการแบ่งปันประสบการณ์การถ่ายทอดองค์ความรู้ทางด้านวิชาชีพต่าง ๆ ที่มีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประสิทธิผลในการดำเนินงานแก่สถานศึกษาในสังกัดร่วมกัน จึงทำให้โครงการศูนย์ซ่อมสร้างเพื่อชุมชน Fix it Center ประสบความสำเร็จและเป็นที่ยอมรับของประชาชน ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีต่อการเรียนสายอาชีพมากขึ้น ควรค่าแก่การรักษาคุณภาพการให้บริการ การพัฒนาให้โครงการคงอยู่มั่นคงถาวรสามารถเป็นแบบอย่างและถอดบทเรียนการเรียนรู้จากการนำเทคโนโลยีมาพัฒนาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในการดำเนินงานให้ประสบความสำเร็จได้

6. เอกสารอ้างอิง

[1] วิโรจน์ ก่อสกุล, “เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์,” กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, 2561.

[2] สายฝน สียาห์, “บทบาทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ส่งเสริมการเรียนรู้,” วารสารมนุษยสังคมปริทัศน์ (มสป.), ปีที่ 21, ฉบับที่ 2, หน้า 248-275, กรกฎาคม - ธันวาคม, 2562.

[3] สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, “นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

(พ.ศ. 2561 - 2580),” กรุงเทพฯ: กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, 2561.

[4] กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, “แผนปฏิบัติการ 5 ปี พ.ศ. 2563 - 2567 กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม,” กรุงเทพฯ: กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, 2563.

[5] คณาจารย์คณะวิทยาการสารสนเทศ มหาวิทยาลัยบูรพา, เอกสารประกอบการบรรยาย 88510159 ก้าวทันสังคมดิจิทัลด้วยไอซีที (Moving Forward in a Digital Society with ICT) บทที่ 2 ไอซีทีคืออะไร, คณะวิทยาการสารสนเทศ มหาวิทยาลัยบูรพา, https://www.informatics.buu.ac.th/88510159/chapters/chapter_2.pdf (เข้าถึงเมื่อ เม.ย. 14, 2565).

[6] M. Marquardt, “Building the Learning Organization,” New York :MxFeW – Hill, 1996, 12.

[7] สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, “คู่มือการจัดทำแผนการจัดการความรู้,” กรุงเทพฯ: สำนักงาน ก.พ.ร.: กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร, 2548.

[8] สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา, “หน่วยงานภาครัฐ: สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา,” สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.), <https://www.egov.go.th/th/government-agency/522/> (เข้าถึงเมื่อ เม.ย. 14, 2565).

[9] สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา, “คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน ศูนย์ซ่อมสร้างเพื่อชุมชน FIX IT CENTER THAILAND 4.0,” กรุงเทพฯ: กระทรวงศึกษาธิการ, 2560.

[10] ศูนย์ซ่อมสร้างเพื่อชุมชน Fix it Center Thailand 4.0 สำนักความร่วมมือ, http://61.19.75.200/fixit60bk/filecenter.php?action=showallfile&fil_status=%E0%B9%80%E0%B8%AD%E0%B8%81%E0%B8%AA%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%AD%E0%B8%B7%E0%B9%88%E0%B8%99%20%E0%B9%86& (เข้าถึงเมื่อ เม.ย. 4, 2565).

[11] มติชนออนไลน์, “เปิดตัวแอปพ์ ‘ช่างพันธุ์ R’ ดัน ‘อาชีวะ’ ฝึกอาชีพปชช.,” https://www.matichon.co.th/education/news_2039555 (เข้าถึงเมื่อ เม.ย. 15, 2565).

[12] AppFixit100, “คู่มือการใช้งานแอปพลิเคชัน ช่างพันธุ์ R อาชีวะซ่อมทั่วไทย,” <https://sites.google.com/bcbat.ac.th/appfixit100/%E0%B8%AB%E0%B8%99%E0%B8%B2%E0%B9%81%E0%B8%A3%E0%B8%81> (เข้าถึงเมื่อ เม.ย. 15, 2565).

[13] สุวรรณ บรรจง, “การประเมินโครงการเกษตรตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในโรงเรียนบ้านกอกวิทยาการ โดย CIPP MODEL,” วิทยานิพนธ์ ค.ม. (วิจัยและประเมินผลการศึกษา), มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, มหาสารคาม, 2558.

[14] แคชรียา ศรีวงษา, จุฑามาส ศรีจำนงค์, และ ภัทรพร เกษสัง, “การประเมินโครงการพัฒนารูปแบบและยกระดับคุณภาพศูนย์ซ่อมสร้างเพื่อชุมชน (Fix It Center Thailand 4.0) ของวิทยาลัยอาชีวศึกษาเลย,” วารสารวิชาการวิทยาลัยสันตพล, ปีที่ 6, ฉบับที่ 1, 103-112, มกราคม - มิถุนายน, 2563.