

IT MAN @ KKU library: การจัดการองค์ความรู้ด้านไอทีสู่ศูนย์วัดกรรมการแก้ไข
 ปัญหา IT Support ภายในห้องสมุดอย่างยั่งยืน
 IT MAN @ KKU library: IT Support Solution

ธีรยุทธ บาลชน

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น e-mail: theeba@kku.ac.th

บทคัดย่อ

เป็นการจัดการองค์ความรู้ด้าน IT Support โดยเน้นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และถ่ายทอดความรู้ให้แก่บุคลากรที่เป็นตัวแทนของแต่ละฝ่ายภายในองค์กร เพื่อทำหน้าที่เป็น IT Key Man หลักในการแก้ไขปัญหาการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศขั้นพื้นฐานให้แก่เพื่อนร่วมงานภายในแผนก/ฝ่ายของตนเอง โดยใช้นวัตกรรมระบบแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงออนไลน์ เป็นเครื่องมือสำคัญในการแจ้งซ่อม บันทึก จัดเก็บประวัติการซ่อมและการแก้ไขปัญหาหรือวิธีการซ่อม และสามารถเรียกดูหรือค้นคืนในรูปแบบฐานข้อมูลการแก้ไขปัญหาด้าน IT Support ซึ่งจะกระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การถ่ายทอดและเผยแพร่องค์ความรู้เพื่อใช้ในการแก้ปัญหาด้าน IT Support ได้อย่างยั่งยืน

คำสำคัญ : การจัดการองค์ความรู้ด้านไอที, การแก้ปัญหาด้าน IT Support

