****

**แผนการจัดการความรู้ (Knowledge management Action Plan)**

**ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๖**

**สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน**

**มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์**

**ผ่านความเห็นชอบจากที่ประชุมสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน**

**ในคราวประชุม ครั้งที่ เมื่อวันที่ เดือน พ.ศ. ๒๕๕๗**

**บทสรุปผู้บริหาร**

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ดำเนินการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self-Assessment Report : SAR) ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๕ และรับการประเมินคุณภาพภายใน เมื่อวันที่ ๑๐ กรกฎาคม พ.ศ.๒๕๕๖ และมีรายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน จากคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน ตามที่มหาวิทยาลัยแต่งตั้งนั้น สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนได้ตระหนักถึงกระบวนการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง จึงได้จัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ (Quality Improvement Plan) ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๖ (จากผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๕) ฉบับนี้ขึ้น

แผนพัฒนาคุณภาพฯ ฉบับนี้ จัดทำขึ้นตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน ประกอบด้วย สิ่งที่หน่วยงานต้องดำเนินการเร่งด่วน ข้อเสนอแนะรายองค์ประกอบคุณภาพ และตัวบ่งชี้ที่คะแนนผลการประเมินต่ำกว่า ๓.๕๑ โดยระบุ กิจกรรม/แนวทางการพัฒนา ช่วงเวลา งบประมาณ และผู้รับผิดชอบในแต่ละกิจกรรมอย่างชัดเจน เพื่อสามารถติดตามตรวจสอบผลการพัฒนาอย่างต่อเนื่องต่อไป

**(อาจารย์ ดร.สุธาทิพย์ งามนิล)**

**ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน**

**สารบัญ**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **หน้า** |
| คำนำ |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

**สารบัญ**

**หน้า**

**บทสรุปผู้บริหาร**  2

**1. ข้อมูลพื้นฐาน**

1.1 การแต่งตั้งคณะกรรมการ/ทีมงาน 4

1.2 KM Team มีหน้าที่และความรับผิดชอบ 5

1.3 ขอบเขต KM (KM Focus Area) 6

1.4 การจัดอันดับประเด็นยุทธศาสตร์เพื่อนำมาจัดทำแผนการจัดการความรู้ 7

1.5 เป้าหมาย KM ( Desired State) 8

1.6 ปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Key Success Factors) 9

**2. แบบฟอร์มการดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้**

2.1 แบบฟอร์มที่ 1 ขอบเขต KM (KM Focus Areas) 10

2.2 แบบฟอร์มที่ 2 การตัดสินใจเลือกขอบเขต KM 12

2.3 แบบฟอร์มที่ 3 เป้าหมาย KM (Desired State) 13

2.4 แบบฟอร์มที่ 4 Check List ทดสอบการกำหนดขอบเขต (KM Focus Area) และเป้าหมาย KM (Desired State) 15

2.5 แบบฟอร์มที่ 10 รายงานผลการประเมินองค์กรตนเองเรื่องการจัดการความรู้ 39

**3. แบบฟอร์มที่ 11 แผนการจัดการความรู้ กระบวนการจัดการความรู้**

3.1 แผนที่ 1 ด้านการจัดการคุณภาพการศึกษา 40

3.2 แผนที่ 2 ด้านการสร้างสรรค์งานวิจัยที่มีคุณภาพและตอบโจทย์สังคม 47

3.3 แผนที่ 3 ด้านการบริหารวิชาการสังคม และสุขภาพที่ตรงความต้องการของประชาชน 54

3.4 แผนที่ 4 ด้านการพัฒนางานสนับสนุนวิชาการและธุรการให้มีประสิทธิภาพ 59

**สารบัญ(ต่อ)**

**หน้า**

**4. แบบฟอร์มที่ 12 แผนการจัดการความรู้ กระบวนการบริหารจัดการเปลี่ยนแปลง**

4.1 แผนที่ 1 ด้านการจัดการคุณภาพการศึกษา 65

4.2 แผนที่ 2 ด้านการสร้างสรรค์งานวิจัยที่มีคุณภาพและตอบโจทย์สังคม 73

4.3 แผนที่ 3 ด้านการบริหารวิชาการสังคม และสุขภาพที่ตรงความต้องการของประชาชน 79

4.4 แผนที่ 4 ด้านการพัฒนางานสนับสนุนวิชาการและธุรการให้มีประสิทธิภาพ 86

**5. แบบฟอร์มที่ 13 สรุปผลงบประมาณและระยะเวลาการดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้**

5.1 แผนที่ 1 ด้านการจัดการคุณภาพการศึกษา 93

5.2 แผนที่ 2 ด้านการสร้างสรรค์งานวิจัยที่มีคุณภาพและตอบโจทย์สังคม 101

5.3 แผนที่ 3 ด้านการบริหารวิชาการสังคม และสุขภาพที่ตรงความต้องการของประชาชน 108

5.4 แผนที่ 4 ด้านการพัฒนางานสนับสนุนวิชาการและธุรการให้มีประสิทธิภาพ 116

**6. ภาคผนวก**

**1.1 ประกาศแต่งตั้งทีมงาน KM และ CKO (Chief Knowledge Officer) (พร้อมรายละเอียดหน้าที่และความรับผิดชอบ)**

เพื่อให้การดำเนินการจัดทำระบบการจัดการความรู้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดประสิทธิผลในด้านการจัดการความรู้ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จึงได้แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ระดับหน่วยงาน โดยมีรองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เป็นผู้บริหารด้านการจัดการความรู้ กำกับดูแลและสนับสนุนการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามแผนการจัดการความรู้ของหน่วยงาน พร้อมทั้งติดตาม ประเมินผลการดำเนินงาน และรายงานต่อผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน และคณะกรรมการประจำสำนักตามลำดับ คณะกรรมการจัดการความรู้ระดับสำนัก ประกอบด้วยผู้บริหาร หัวหน้างาน และบุคลากรภายในหน่วยงาน ดังนี้

1. อาจารย์ภัทริณี คงชู ประธานกรรมการ

2. อาจารย์ ดร.บัณฑิตา อินสมบัติ กรรมการ

3. อาจารย์ ดร.ภริตา พิมพันธุ์ กรรมการ

4. อาจารย์อนงค์นาถ ยิ้มช้าง กรรมการ

5. นางสาวขนิษฐา พวงมณีนาค กรรมการ

6. นางสาวศิราณี จตุรทิศ กรรมการ

7. นายธรรมนูญ จูฑา กรรมการ

8. นางวรรฒนา ไวยมิตรา กรรมการ

9. นางสาวกัญจนพร จันทร์ดำ กรรมการ

10. นางสาวสุทธิลักษณ์ ศรีสวัสดิ์ กรรมการและเลขานุการ

11. นางสาวณฤนรรณ เอี่ยมมี ผู้ช่วยเลขานุการ

12. นางสาวณัฐชนันท์ สาลี ผู้ช่วยเลขานุการ

คณะกรรมการดังกล่าวมีหน้าที่ ดังนี้

1. กำหนดยุทธศาสตร์ ให้เกิดการพัฒนาระบบบริหารเพื่อการจัดการองค์ความรู้ภายในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
2. จัดทำแผนการจัดการความรู้ เพื่อสนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์ และสนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย
3. กำกับดูแล หรือจัดวางระบบการติดตามความก้าวหน้าการดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้
4. นำผลการติดตามการดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง โดยวางแผนและประสานงานเพื่อให้มีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงานที่เสริมสร้างประสิทธิภาพและเอื้อต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรภายในหน่วยงาน
5. สนับสนุน ส่งเสริม และดำเนินการเพื่อให้มีการเผยแพร่องค์ความรู้ โดยใช้ช่องทางการสื่อสารหลากหลายรูปแบบที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้บุคลากรของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้มีการแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์การทำงาน และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการปฏิบัติงาน
6. วางแผนการดำเนินงานเพื่อให้มีการนำองค์ความรู้และนวัตกรรมที่ได้จากการจัดการความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงาน มหาวิทยาลัยและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งมีการเผยแพร่ให้เป็นแนวปฏิบัติที่ดีสำหรับหน่วยงานอื่น ๆ ที่สนใจ
7. จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานของแผนการจัดการความรู้ประจำปี เพื่อเสนอต่อผู้มีอำนาจหรือต่อคณะกรรมการประจำสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
8. ปฏิบัติงานอื่นใดตามที่เกี่ยวข้อง

**1.2 ขอบเขต KM (KM Focus Area)**

* ขอบเขต KM (KM Focus Area) ที่สนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ทั้งหมด 4 ประเด็น ประกอบด้วย

ประเด็นยุทธศาสตร์ 1 ส่งเสริมการพัฒนาหลักสูตรอย่างเป็นระบบและเป็นไปตามมาตรฐาน

ประเด็นยุทธศาสตร์ 2. ส่งเสริมการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ

ประเด็นยุทธศาสตร์ 3. ส่งเสริมการพัฒนางานการให้บริการของหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพ

ประเด็นยุทธศาสตร์ 4. พัฒนางานประกันคุณภาพอย่างมีระบบ

จากประเด็นยุทธศาสตร์ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ทั้ง 4 ประเด็น คณะกรรมการจัดการความรู้ภายในองค์กร ได้พิจารณาขอบเขตของการจัดการความรู้ ดังนี้

1.การจัดการคุณภาพหลักสูตรให้ได้มาตรฐาน

(ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 ส่งเสริมการพัฒนาหลักสูตรอย่างเป็นระบบและเป็นไปตามมาตรฐาน)

2.การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศงานทะเบียนและประมวลผลให้มีประสิทธิภาพ

(ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2. ส่งเสริมการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ)

3.การจัดระบบการให้บริการที่เป็นเลิศ มุ่งเน้นสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

(ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 ส่งเสริมการพัฒนางานการให้บริการของหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพ)

4.การบริหารจัดการเป็นระบบ ตอบโจทย์การประกันคุณภาพการศึกษา

(ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4. พัฒนางานประกันคุณภาพอย่างมีระบบ)

**1.3 เป้าหมาย KM (Desired State)**

* เป้าหมาย KM (Desired State) ทั้งหมด ที่สอดรับกับขอบเขต KM ที่จะเลือกดำเนินการ ประกอบด้วย

1. อาจารย์ประจำหลักสูตร และผู้รับผิดชอบหลักสูตรมีความรู้ ความสามารถในการพัฒนา ปรับปรุงหลักสูตรให้มีประสิทธิภาพ เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน

2. บุคลากรและผู้บริหารทุกระดับที่เกี่ยวข้อง สามารถใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศงานทะเบียนและประมวลผลในการปฏิบัติงาน และ/หรือ ประกอบการบริหารจัดการ/การตัดสินใจ

3. บุคลากรและผู้บริหารทุกระดับ มีความสามารถในการพัฒนาระบบให้บริการตามพันธกิจของหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพ มุ่งเน้นสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

4. บุคลากร และผู้บริหารทุกระดับสามารถดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพอย่างเป็นระบบ และเกิดการพัฒนาด้านการประกันคุณภาพ

**1.4 ปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Key Success Factor)**

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Key Success Factor) เพื่อให้ดำเนินการจัดการความรู้ตามเป้าหมายการจัดการความรู้ ที่เลือกทำ สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรมภายในองค์กร คือ

1. ผู้บริหารทุกระดับของหน่วยงาน ให้ความสำคัญด้านการจัดการความรู้ เพื่อการพัฒนาระบบงานและบุคลากรและสนับสนุนการดำเนินงานตามประเด็นยุทธศาสตร์ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

2. มีบรรยากาศของความร่วมมือ การมีส่วนร่วมและความสนใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทั้งในหน่วยงาน และกับกลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานภายนอก

3. บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการพัฒนาตนเอง

4. มีสิ่งสนับสนุนการดำเนินงานที่เพียงพอ

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| แบบฟอร์ม 1 **ขอบเขตการจัดการความรู้ (KM Focus Areas)** **ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน** | | | | |
| ขอบเขต KM ที่  (KM Focus Areas) | ประโยชน์ที่จะได้รับจากขอบเขต KM ที่มีต่อ | | | |
| บุคลากร | หน่วยงาน | Stakeholder ของหน่วยงาน | มหาวิทยาลัย |
| 1. การจัดการคุณภาพหลักสูตรให้ได้มาตรฐาน | 1.1 สะดวกต่อการจัดรายการจัดสอน และการจัดตารางเรียน ตารางสอบของนักศึกษาและคณาจารย์ | 1.1 มีข้อมูลหลักสูตรที่ได้มาตรฐาน สามารถใช้เป็นแหล่งข้อมูลอ้างอิงในการจัดรายการจัดสอน | 1.1 อาจารย์ประจำหลักสูตร และผู้รับผิดชอบหลักสูตรได้รับการพัฒนา และรับทราบแนวทางในการปรับปรุงหลักสูตรให้มีคุณภาพเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน | 1.1 มหาวิทยาลัยมีหลักสูตรการเรียนการสอนที่มีความหลากหลาย และมีคุณภาพ เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน |
| 2. การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศงานทะเบียนและประมวลผลให้มีประสิทธิภาพ | 2.1 บุคลากรมีระบบสารสนเทศงานทะเบียนและประมวลผลที่สนับสนุนการปฏิบัติงาน และสามารถใช้ประโยชน์จากสารสนเทศ  2.2 ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน | 2.1 หน่วยงานสามารถนำข้อมูลในระบบสารสนเทศงานทะเบียนและประมวลผลมาใช้ในการบริหารจัดการได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ | 2.1 มีการจัดระบบทะเบียนและประมวลผลที่สะดวกต่อการเข้าใช้งานของนักศึกษา คณาจารย์  2.2 ระบบงานทะเบียนและประมวลผลมีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ | 2.1 ประสิทธิภาพด้านการสนับสนุนข้อมูลด้านงานทะเบียนนักศึกษา และคณาจารย์ |
| 3. การจัดระบบการให้บริการที่เป็นเลิศ มุ่งเน้นสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ | 3.1 ได้รับการพัฒนาศักยภาพในการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ | 3.1 หน่วยงานมีภาพลักษณ์ที่ดี มีความทันสมัยและมีระบบการให้บริการที่เป็นสากล | 3.1 นักศึกษา คณาจารย์ ได้รับบริการที่รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ | 3.1 สร้างโอกาสในการเข้าศึกษาต่อกับมหาวิทยาลัยมากยิ่งขึ้น |
| 4. การบริหารจัดการเป็นระบบ ตอบโจทย์การประกันคุณภาพการศึกษา | 4.1 มีระบบการบริหารจัดการด้านงานประกันคุณภาพที่เป็นระบบ และสะดวกต่อการเรียกใช้ข้อมูล | 4.1 การดำเนินงานภายในมีประสิทธิภาพ ใช้ทรัพยากรคุ้มค่า และใช้เวลาที่เหมาะสมในการบริหารจัดการภายใต้หลักธรรมา- ภิบาล | 4.1 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับความเป็นธรรม เสมอภาคจากการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ | 4.1 ได้รับข้อมูลถูกต้อง ทันต่อการใช้งาน  4.2 การบริหารงานเป็นระบบ มีขั้นตอนที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ |
| ( )  ผู้ทบทวน / ผู้อนุมัติ : อาจารย์ ดร.สุธาทิพย์ งามนิล ( CKO / ผู้บริหารระดับสูงสุด ) | | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| แบบฟอร์ม 2 **การตัดสินใจเลือกขอบเขตการจัดการความรู้ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน** | | | | |
| **เกณฑ์การกำหนดขอบเขต KM** | **ขอบเขต KM ที่ 1** | **ขอบเขต KM ที่ 2** | **ขอบเขต KM ที่ 3** | **ขอบเขต KM ที่ 4** |
| 1.สอดคล้องกับทิศทางและยุทธศาสตร์ | 6 | 6 | 6 | 6 |
| 2.ปรับปรุงแล้วเห็นได้ชัดเจน (เป็นรูปธรรม) | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 3.มีโอกาสทำได้สำเร็จสูง | 5 | 6 | 5 | 3 |
| 4.ต้องทำเพราะคนส่วนใหญ่ในองค์กรต้องการ | 6 | 4 | 6 | 4 |
| 5.ผู้บริหารให้การสนับสนุน | 6 | 6 | 6 | 5 |
| 6.เป็นความรู้ที่ต้องจัดการอย่างเร่งด่วน | 6 | 6 | 6 | 4 |
| 7.มีความพร้อมด้านทรัพยากร | 5 | 5 | 5 | 4 |
| **รวมคะแนน** | 39 | 38 | 39 | 30 |
| หมายเหตุ : เกณฑ์การให้คะแนน คือ มาก = 6, ปานกลาง = 3, น้อย = 1 <เกณฑ์คะแนนสามารถปรับเปลี่ยนตามความเหมาะสมได้> | | | | |
| ............................................................  ผู้ทบทวน / ผู้อนุมัติ : อาจารย์ ดร.สุธาทิพย์ งามนิล ( CKO / ผู้บริหารระดับสูงสุด ) | | | | |

|  |  |
| --- | --- |
| **แบบฟอร์ม 3 เป้าหมายของการจัดการความรู้ (Desired State) ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน** | |
| **ขอบเขต KM (KM Focus Area)** คือ 1. การจัดการคุณภาพหลักสูตรให้ได้มาตรฐาน  2. การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศงานทะเบียนและประมวลผลให้มีประสิทธิภาพ  3. การจัดระบบการให้บริการที่เป็นเลิศ มุ่งเน้นสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ  4. การบริหารจัดการเป็นระบบ ตอบโจทย์การประกันคุณภาพการศึกษา | |
| **เป้าหมาย KM (Desired State)** | **หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม** |
| เป้าหมาย KM ที่ 1 มีการพัฒนา/ปรับปรุงหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนให้ได้มาตรฐาน | - มีกิจกรรมให้ความรู้แก่อาจารย์ประจำหลักสูตร/ผู้รับผิดชอบหลักสูตรอย่างน้อย 2 กิจกรรม  - มีกิจกรรมให้ความรู้แก่คณาจารย์ใหม่ด้านการจัดการเรียนการสอน อย่างน้อย 1 กิจกรรม  - มีหลักสูตรตามความต้องการของท้องถิ่น อย่างน้อย 2 หลักสูตร  - หลักสูตรของมหาวิทยาลัยได้รับการปรับปรุงให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานจาก สกอ. อย่างน้อย 40 หลักสูตร  - ร้อยละของอาจารย์ประจำหลักสูตร/ผู้รับผิดชอบหลักสูตรที่เข้าร่วมการอบรมพัฒนาความรู้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 75 ของอาจารย์ประจำหลักสูตร/ผู้รับผิดชอบหลักสูตรทั้งหมด  - ร้อยละของอาจารย์ใหม่ที่เข้าร่วมกิจกรรมด้านการจัดการเรียนการสอน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ของอาจารย์ใหม่ทั้งหมดในปีการศึกษานั้น ๆ |
| เป้าหมาย KM ที่ 2 บุคลากรและผู้บริหารทุกระดับที่เกี่ยวข้อง สามารถใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศงานทะเบียนและประมวลผลในการปฏิบัติงาน และ/หรือ ประกอบการบริหารจัดการ/การตัดสินใจ | - ระบบงานทะเบียนและประมวลผลได้รับการปรับปรุง/พัฒนาอย่างน้อย 2 กระบวน  - มีกิจกรรมถ่ายทอดความรู้เพื่อพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีอย่างน้อย 2 กิจกรรม |
| เป้าหมาย KM ที่ 3 บุคลากรและผู้บริหารทุกระดับ มีความสามารถในการพัฒนาระบบให้บริการตามพันธกิจของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ มุ่งเน้นสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ | - จำนวนกิจกรรมพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรด้านการให้บริการอย่างน้อย 2 กิจกรรม  - มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย อย่างน้อย 2 ช่องทาง  - บุคลากรได้รับการพัฒนาไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของบุคลากรทั้งหมด  - ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่น้อยกว่า 4.00 คะแนนจากคะแนนเต็ม 5 |
| เป้าหมาย KM ที่ 4 บุคลากร และผู้บริหารทุกระดับสามารถดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพอย่างเป็นระบบ และเกิดการพัฒนาด้านการประกันคุณภาพ | - มีกิจกรรมพัฒนาบุคลากรด้านการประกันคุณภาพอย่างน้อย 3 กิจกรรม  - ระดับความสำเร็จในการประกันคุณภาพ(สมศ.15) ไม่ต่ำกว่า 3.51 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5  - ระดับความสำเร็จในการบริหารจัดการ (สกอ.7.1) ไม่ต่ำกว่า 3.51 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5  - ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับความรู้ด้านการประกันคุณภาพไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 |
| ผู้ทบทวน / ผู้อนุมัติ : อาจารย์ ดร.สุธาทิพย์ งามนิล ( CKO / ผู้บริหารระดับสูงสุด ) | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **แบบฟอร์ม 4 Check List ทวนสอบการกำหนดขอบเขตการจัดการความรู้ (KM Focus Area) และเป้าหมายการจัดการความรู้ (Desired State)** | | |
| ชื่อหน่วยงาน : สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน  เป้าหมาย KM (Desired State) : มีการพัฒนา/ปรับปรุงหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนให้ได้มาตรฐาน  หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรมตามเป้าหมาย KM : - มีกิจกรรมให้ความรู้แก่อาจารย์ประจำหลักสูตร/ผู้รับผิดชอบหลักสูตรอย่างน้อย 2 กิจกรรม  - มีกิจกรรมให้ความรู้แก่คณาจารย์ใหม่ด้านการจัดการเรียนการสอน อย่างน้อย 1 กิจกรรม  - มีหลักสูตรตามความต้องการของท้องถิ่น อย่างน้อย 2 หลักสูตร  - หลักสูตรของมหาวิทยาลัยได้รับการปรับปรุงให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานจาก สกอ. อย่างน้อย 40 หลักสูตร  - ร้อยละของอาจารย์ประจำหลักสูตร/ผู้รับผิดชอบหลักสูตรที่เข้าร่วมการอบรมพัฒนาความรู้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 75 ของอาจารย์ประจำหลักสูตร  /ผู้รับผิดชอบหลักสูตรทั้งหมด  - ร้อยละของอาจารย์ใหม่ที่เข้าร่วมกิจกรรมด้านการจัดการเรียนการสอน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ของอาจารย์ใหม่ทั้งหมดในปีการศึกษานั้น ๆ | | |
| **ลำดับ** | **รายการ Check List** | **ระบุรายละเอียด** |
| **1.** | **กระบวนงาน (Work Process) ที่เกี่ยวข้อง** | |
| 1.1 | กระบวนงานไหนบ้าง เชื่อมโยงกับเป้าหมาย KM | - การสำรวจหัวข้อองค์ความรู้ที่คณาจารย์ต้องการได้รับ / ช่วงเวลาที่ต้องการ  - ศึกษาระเบียบ ประกาศต่าง ๆ จาก สกอ. ที่เกี่ยวข้องกับรอบการดำเนินงานของหลักสูตร  - การนำผลการสำรวจความต้องการมาจัดลำดับความต้องการเร่งด่วนในหัวข้อของความรู้  - การดำเนินการให้ความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กลุ่มเป้าหมายต้องการ  - การติดตามความก้าวหน้า และการประเมินผล  - การเผยแพร่ข้อมูล |
| 1.2 | ขั้นตอนไหนบ้าง เชื่อมโยงกับเป้าหมาย KM | - วิเคราะห์ความจำเป็นในการจัดโครงการให้ความรู้  - การสร้างแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำหลักสูตร/การรายงานผลการดำเนินการต่าง ๆ |
| 1.3 | กระบวนงานไหนบ้าง เชื่อมโยงกับเป้าหมาย KM และสอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ | - การจัดโครงการส่งเสริมกิจกรรมทางด้านหลักสูตร  - การจัดโครงการส่งเสริมกิจกรรมการจัดการเรียนการสอน |
| 1.4 | ขั้นตอนไหนบ้างเชื่อมโยงกับเป้าหมาย KM และสอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ | - วิเคราะห์ความจำเป็นในการจัดโครงการให้ความรู้  - การนำผลการสำรวจความต้องการมาจัดลำดับความต้องการเร่งด่วนในหัวข้อของความรู้  - การดำเนินการให้ความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กลุ่มเป้าหมายต้องการ |
| **ลำดับ** | **รายการ Check List** | **ระบุรายละเอียด** |
|  |  | - การติดตามความก้าวหน้า และการประเมินผล |
| 1.5 | คิดเป็นจำนวน กระบวนงานและขั้นตอน เท่าไร | 1 กระบวนการต่อ 1 ประเด็นความรู้ |
| 1.6 | อะไรคือตัวชี้วัดของกระบวนงานที่เชื่อมโยงกับเป้าหมาย KM และสอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ | - มีกิจกรรมให้ความรู้แก่อาจารย์ประจำหลักสูตร/ผู้รับผิดชอบหลักสูตรอย่างน้อย 2 กิจกรรม  - มีกิจกรรมให้ความรู้แก่คณาจารย์ใหม่ด้านการจัดการเรียนการสอน อย่างน้อย 1 กิจกรรม  - มีหลักสูตรตามความต้องการของท้องถิ่น อย่างน้อย 2 หลักสูตร  - หลักสูตรของมหาวิทยาลัยได้รับการปรับปรุงให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานจาก สกอ. อย่างน้อย 40 หลักสูตร  - ร้อยละของอาจารย์ประจำหลักสูตร/ผู้รับผิดชอบหลักสูตรที่เข้าร่วมการอบรมพัฒนาความรู้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 75 ของอาจารย์ประจำหลักสูตร/ผู้รับผิดชอบหลักสูตรทั้งหมด  - ร้อยละของอาจารย์ใหม่ที่เข้าร่วมกิจกรรมด้านการจัดการเรียนการสอน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ของอาจารย์ใหม่ทั้งหมดในปีการศึกษานั้น ๆ |
| **2.** | **กลุ่มผู้เกี่ยวข้องภายในองค์กร** | |
| 2.1 | หน่วยงานไหนขององค์กร ที่ต้องแบ่งปันแลกเปลี่ยน / Sharing K. | หน่วยงานหลักคือ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน  หน่วยงานรับบริการคือ คณะต่าง ๆ ทั้ง 5 คณะ |
| 2.2 | ใครบ้างในหน่วยงาน ที่ต้องแบ่งปันแลกเปลี่ยน / Sharing K. | - กลุ่มงานส่งเสริมวิชาการ  - กลุ่มงานบริหารสำนักงานผู้อำนวยการ  - กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผล  - คณาจารย์ใหม่  - อาจารย์ประจำหลักสูตร/ผู้รับผิดชอบหลักสูตรทั้งหมด |
| 2.3 | คิดเป็นจำนวนคน เท่าไร ที่ต้องแบ่งปันแลกเปลี่ยน / Sharing K. | ประมาณ 600 คน |
| 2.4 | หน่วยงานไหนขององค์กร ที่ต้องเรียนรู้ / Learning K. | หน่วยงานหลักคือ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน  หน่วยงานรับบริการคือ คณะต่าง ๆ ทั้ง 5 คณะ |
| 2.5 | ใครบ้างในหน่วยงาน ที่ต้องเรียนรู้ / Learning K. | - กลุ่มงานส่งเสริมวิชาการ - กลุ่มงานบริหารสำนักงานผู้อำนวยการ  - กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผล - คณาจารย์ใหม่  - อาจารย์ประจำหลักสูตร/ผู้รับผิดชอบหลักสูตรทั้งหมด |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ลำดับ** | **รายการ Check List** | **ระบุรายละเอียด** |
| **3.** | **กลุ่มผู้เกี่ยวข้องภายนอกองค์กร** (ผู้ใช้บริการ / Outsource) | |
| 3.1 | องค์กรไหน ที่ต้องแบ่งปันแลกเปลี่ยน / Sharing K. | - สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา  - มหาวิทยาลัยรัฐ/เอกชน ที่มีแนวปฏิบัติที่ดีในการจัดการหลักสูตร และการจัดการเรียนการสอน  - ผู้รับบริการทางตรงของหน่วยงาน (นักศึกษา คณาจารย์) |
| 3.2 | ใครบ้างในองค์กร ที่ต้องแบ่งปันแลกเปลี่ยน / Sharing K. | - ผู้ปฏิบัติงาน/ผู้บริหาร ที่รับผิดชอบดูแล ประสานงานการจัดการหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน  - ผู้เชียวชาญ/ผู้ทรงคุณวุฒิจากหน่วยงาน /มหาวิทยาลัยรัฐ/เอกชน |
| 3.3 | คิดเป็นจำนวนคน เท่าไร ที่ต้องแบ่งปันแลกเปลี่ยน / Sharing K. | ประมาณ 1,000 คน |
| 3.4 | องค์กรไหน ที่ต้องเรียนรู้ / Learning K. | - สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา  - มหาวิทยาลัยรัฐ/เอกชน ที่มีแนวปฏิบัติที่ดีในการจัดการหลักสูตร และการจัดการเรียนการสอน  - ผู้รับบริการทางตรงของหน่วยงาน (นักศึกษา คณาจารย์) |
| 3.5 | ใครบ้างในองค์กร ที่ต้องเรียนรู้ / Learning K. | - ผู้ปฏิบัติงาน/ผู้บริหาร ที่รับผิดชอบดูแล ประสานงานการจัดการหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน  - ผู้เชียวชาญ/ผู้ทรงคุณวุฒิจากหน่วยงาน /มหาวิทยาลัยรัฐ/เอกชน |
| **4.** | **ความรู้ที่จำเป็น (EK/ TK) ในกระบวนงาน (Work Process)** | |
| 4.1 | มีความรู้ EK อะไรบ้าง ที่ต้องเข้ากระบวนการจัดการความรู้ เพื่อปรับให้ทันสมัยกับกาลเวลา (ระบุมาทั้งหมดเท่าที่ทำได้) | - เอกสารประกอบการบรรยาย  - สื่อประกอบการอบรม ภาพ / เสียง  - ระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการหลักสูตร และการจัดการเรียนการสอน  - มาตรฐานการจัดการเรียนการสอน / มาตรฐานหลักสูตรต่าง ๆ |
| 4.2 | มีความรู้ EK อะไรบ้างที่จัดการครั้งเดียวแล้วไม่ต้องปรับอีกเลย | - ไม่มี |
| 4.3 | มีความรู้ TK อะไรบ้าง ที่ต้องเข้ากระบวนการจัดการความรู้ เพื่อปรับให้ทันสมัยกับกาลเวลา และอยู่กับใครบ้าง (ระบุมาทั้งหมดเท่าที่ทำได้) | - ประสบการณ์ของผู้ให้ความรู้ และผู้เข้าร่วมในด้านการจัดการเรียนการสอน และการบริหารหลักสูตรทั้งในอดีตและปัจจุบัน |
| 4.4 | มีความรู้ TK อะไรบ้าง ที่จัดการครั้งเดียวแล้วไม่ต้องปรับอีกเลย และอยู่กับใครบ้าง (ระบุมาทั้งหมดเท่าที่ทำได้) | - ไม่มี |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ลำดับ** | **รายการ Check List** | **ระบุรายละเอียด** |
| 4.5 | จากข้อ 4.01, 4.02 ความรู้ EK อะไรบ้าง ที่เรามี และ เรายังไม่มี | สิ่งที่มีได้แก่  - เอกสารประกอบการบรรยาย  - สื่อประกอบการอบรม ภาพ / เสียง  - ระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการหลักสูตร และการจัดการเรียนการสอน  - มาตรฐานการจัดการเรียนการสอน / มาตรฐานหลักสูตรต่าง ๆ  สิ่งที่ไม่มีได้แก่  - คู่มือการจัดการประเมิน/ศึกษาความจำเป็นในการให้ความรู้ |
| 4.6 | จากข้อ 4.03, 4.04 ความรู้ TK อะไรบ้าง ที่เรามี และ เรายังไม่มี | สิ่งที่มีได้แก่  - ประสบการณ์ของผู้ให้ความรู้ และผู้เข้าร่วมในด้านการจัดการเรียนการสอน และการบริหารหลักสูตรทั้งในอดีตและปัจจุบัน  สิ่งที่ไม่มีได้แก่  - ระบบการจัดเก็บรวบรวมความรู้ที่จำเป็นไว้เป็นหมวดหมู่ |
| ผู้ทบทวน / ผู้อนุมัติ : อาจารย์ ดร.สุธาทิพย์ งามนิล ( CKO / ผู้บริหารระดับสูงสุด ) | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **แบบฟอร์ม 4 Check List ทวนสอบการกำหนดขอบเขตการจัดการความรู้ (KM Focus Area) และเป้าหมายการจัดการความรู้ (Desired State)** | | |
| ชื่อหน่วยงาน : สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน  เป้าหมาย KM (Desired State) : บุคลากรและผู้บริหารทุกระดับ มีความสามารถในการพัฒนาระบบให้บริการตามพันธกิจของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ มุ่งเน้นสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ  หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรมตามเป้าหมาย KM : - จำนวนกิจกรรมพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรด้านการให้บริการอย่างน้อย 2 กิจกรรม  - มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย อย่างน้อย 2 ช่องทาง  - บุคลากรได้รับการพัฒนาไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของบุคลากรทั้งหมด | | |
| **ลำดับ** | **รายการ Check List** | **ระบุรายละเอียด** |
| **1.** | **กระบวนงาน (Work Process) ที่เกี่ยวข้อง** | |
| 1.1 | กระบวนงานไหนบ้าง เชื่อมโยงกับเป้าหมาย KM | - กระบวนการให้บริการต่าง ๆ ของหน่วยงาน  - การสำรวจหัวข้อองค์ความรู้ที่บุคลากรต้องการได้รับ / ช่วงเวลาที่ต้องการ  - การดำเนินการให้ความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กลุ่มเป้าหมายต้องการ  - การติดตามและการประเมินผลการให้บริการ  - การเผยแพร่ข้อมูล/ความรู้ |
| 1.2 | ขั้นตอนไหนบ้าง เชื่อมโยงกับเป้าหมาย KM | - การสำรวจหัวข้อองค์ความรู้ที่บุคลากรต้องการได้รับ / ช่วงเวลาที่ต้องการ  - การดำเนินการให้ความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กลุ่มเป้าหมายต้องการ  - การติดตามความก้าวหน้า และการประเมินผล |
| 1.3 | กระบวนงานไหนบ้าง เชื่อมโยงกับเป้าหมาย KM และสอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ |  |
| 1.4 | ขั้นตอนไหนบ้างเชื่อมโยงกับเป้าหมาย KM และสอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ |  |
| **ลำดับ** | **รายการ Check List** | **ระบุรายละเอียด** |
|  |  |  |
| 1.5 | คิดเป็นจำนวน กระบวนงานและขั้นตอน เท่าไร |  |
| 1.6 | อะไรคือตัวชี้วัดของกระบวนงานที่เชื่อมโยงกับเป้าหมาย KM และสอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ |  |
| **2.** | **กลุ่มผู้เกี่ยวข้องภายในองค์กร** | |
| 2.1 | หน่วยงานไหนขององค์กร ที่ต้องแบ่งปันแลกเปลี่ยน / Sharing K. |  |
| 2.2 | ใครบ้างในหน่วยงาน ที่ต้องแบ่งปันแลกเปลี่ยน / Sharing K. |  |
| 2.3 | คิดเป็นจำนวนคน เท่าไร ที่ต้องแบ่งปันแลกเปลี่ยน / Sharing K. |  |
| 2.4 | หน่วยงานไหนขององค์กร ที่ต้องเรียนรู้ / Learning K. |  |
| 2.5 | ใครบ้างในหน่วยงาน ที่ต้องเรียนรู้ / Learning K. |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ลำดับ** | **รายการ Check List** | **ระบุรายละเอียด** |
| **3.** | **กลุ่มผู้เกี่ยวข้องภายนอกองค์กร** (ผู้ใช้บริการ / Outsource) | |
| 3.1 | องค์กรไหน ที่ต้องแบ่งปันแลกเปลี่ยน / Sharing K. |  |
| 3.2 | ใครบ้างในองค์กร ที่ต้องแบ่งปันแลกเปลี่ยน / Sharing K. |  |
| 3.3 | คิดเป็นจำนวนคน เท่าไร ที่ต้องแบ่งปันแลกเปลี่ยน / Sharing K. |  |
| 3.4 | องค์กรไหน ที่ต้องเรียนรู้ / Learning K. |  |
| 3.5 | ใครบ้างในองค์กร ที่ต้องเรียนรู้ / Learning K. |  |
| **4.** |  | |
| 4.1 | มีความรู้ EK อะไรบ้าง ที่ต้องเข้ากระบวนการจัดการความรู้ เพื่อปรับให้ทันสมัยกับกาลเวลา (ระบุมาทั้งหมดเท่าที่ทำได้) |  |
| 4.2 | มีความรู้ EK อะไรบ้างที่จัดการครั้งเดียวแล้วไม่ต้องปรับอีกเลย |  |
| 4.3 | มีความรู้ TK อะไรบ้าง ที่ต้องเข้ากระบวนการจัดการความรู้ เพื่อปรับให้ทันสมัยกับกาลเวลา และอยู่กับใครบ้าง (ระบุมาทั้งหมดเท่าที่ทำได้) |  |
| 4.4 | มีความรู้ TK อะไรบ้าง ที่จัดการครั้งเดียวแล้วไม่ต้องปรับอีกเลย และอยู่กับใครบ้าง (ระบุมาทั้งหมดเท่าที่ทำได้) |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ลำดับ** | **รายการ Check List** | **ระบุรายละเอียด** |
| 4.5 | จากข้อ 4.01, 4.02 ความรู้ EK อะไรบ้าง ที่เรามี และ เรายังไม่มี |  |
| 4.6 | จากข้อ 4.03, 4.04 ความรู้ TK อะไรบ้าง ที่เรามี และ เรายังไม่มี |  |
| ผู้ทบทวน / ผู้อนุมัติ : อาจารย์ ดร.สุธาทิพย์ งามนิล ( CKO / ผู้บริหารระดับสูงสุด ) | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| แบบฟอร์ม 11 – **แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) : กระบวนการจัดการความรู้ (KM Process)** หลักสูตร | | | | | | | | | |
| ชื่อหน่วยงาน : สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน  เป้าหมาย KM (Desired State) : มีการพัฒนา/ปรับปรุงหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนให้ได้มาตรฐาน  หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม : - มีกิจกรรมให้ความรู้แก่อาจารย์ประจำหลักสูตร/ผู้รับผิดชอบหลักสูตรอย่างน้อย 2 กิจกรรม  - มีหลักสูตรตามความต้องการของท้องถิ่น อย่างน้อย 2 หลักสูตร  - หลักสูตรของมหาวิทยาลัยได้รับการปรับปรุงให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานจาก สกอ. อย่างน้อย 40 หลักสูตร  - ร้อยละของอาจารย์ประจำหลักสูตร/ผู้รับผิดชอบหลักสูตรที่เข้าร่วมการอบรมพัฒนาความรู้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 75 ของอาจารย์ประจำหลักสูตร/ผู้รับผิดชอบหลักสูตรทั้งหมด | | | | | | | | | |
| **ลำดับ** | **กิจกรรม** | **วิธีการสู่ความสำเร็จ** | **ระยะเวลา** | **ตัวชี้วัด** | **เป้าหมาย** | **เครื่องมือ/อุปกรณ์** | **งบประมาณ** | **ผู้รับผิดชอบ** | **สถานะ** |
| 1 | การบ่งชี้ความรู้ | - แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้  - ประชุมคณะทำงานวางแผนการจัดการความรู้ และระบุทักษะความรู้ที่จำเป็นที่เกี่ยวข้องกับคณาจารย์ และหลักสูตร | ต.ค. – ธ.ค. | - คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้  - ผลการสำรวจความต้องการพัฒนาความรู้ความสามารถด้านหลักสูตร  - | - มีตัวแทนจากกลุ่มงานต่าง ๆ มีส่วนร่วมในการจัดการความรู้ | - | - | กลุ่มงานบริหารสำนักงาน | ✓ |
| 2 | การสร้างและแสวงหาความรู้ | - จัดอบรม  - จัดส่งบุคลากรไปอบรม ศึกษาดูงาน | ตลอดปีงบประมาณ | - เอกสาร/ข้อมูลสารสนเทศรู้เกี่ยวกับทักษะความรู้ที่จำเป็น  - จำนวนบุคลากรที่ได้รับการอบรมศึกษาดูงาน | - บุคลากรในหน่วยงานทุกคนมีข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับทักษะความรู้ที่จำเป็น  - บุคลากรในหน่วยงานทุกคนได้รับการอบรม ศึกษาดูงาน |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ลำดับ** | **กิจกรรม** | **วิธีการสู่ความสำเร็จ** | **ระยะเวลา** | **ตัวชี้วัด** | **เป้าหมาย** | **เครื่องมือ/อุปกรณ์** | **งบประมาณ** | **ผู้รับผิดชอบ** | **สถานะ** |
| 3 | การจัดความรู้ให้เป็นระบบ | - จัดหาผู้เชี่ยวชาญ/ผู้มีความรู้ด้านการพัฒนาและบริหารหลักสูตร  - จัดทำคู่มือ/แบบฟอร์ม และรายละเอียดที่จำเป็นในการพัฒนา/บริหารหลักสูตรตามกรอบ TQF  - จัดอบรมเชิงปฏิบัติการด้านการพัฒนา/บริหารหลักสูตร  - จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ Active Learning |  | - จำนวนโครงสร้างความรู้ของแต่ละ  กลุ่มงาน | - คณาจารย์เข้าร่วมกิจกรรมพัฒนา/บริหารหลักสูตรไม่น้อยกว่า ร้อยละ 75 ของอาจารย์ประจำหลักสูตร/ผู้รับผิดชอบหลักสูตรทั้งหมด  - อาจารย์ใหม่เข้าร่วมกิจกรรมอบรมการจัดการเรียนรู้ตามกรอบ TQF จำนวน 40 คน | - เอกสารประกอบการอบรม  - กรอบมาตรฐาน TQF  - แนวทางการจัดการเรียนการสอนแบบใฝ่รู้ |  |  |  |
| 4 | การประเมินผลและกลั่นกรองความรู้ | มีคณะกรรมการประเมินผลโครงการ |  |  |  |  |  |  |  |
| 5 | การเข้าถึงความรู้ | จัดทำเอกสารเผยแพร่ /เว็บไซต์หน่วยงาน |  |  |  |  |  |  |  |
| 6 | การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ | จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างคณาจารย์ เจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้อง |  |  |  |  |  |  |  |
| 7 | การเรียนรู้ | - นำความรู้ไปแนะนำให้แก่คณาจารย์ใหม่ |  | - การนำความรู้ในการพัฒนา/บริหารหลักสูตรให้เป็นไปตามกรอบมาตรฐาน TQF  - การจัดการเรียนการสอนแบบใฝ่รู้ | - จำนวนหลักสูตรทั้งหมดที่เปิดสอนเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน (68 หลักสูตร)  - จำนวนคณาจารย์ที่มีการจัดการเรียนการสอนแบบใฝ่รู้ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80 ของคณาจารย์ทั้งหมด | - แบบฟอร์ม มคอ. 1-7  - แบบฟอร์ม สมอ.08  - เอกสารประกอบ การอบรมต่าง ๆ  - แนวทางการจัดการเรียนการสอนแบบใฝ่รู้ | - | กลุ่มงานส่งเสริมวิชาการ  คณาจารย์คณะต่าง ๆ |  |
| ผู้ทบทวน / ผู้อนุมัติ : อาจารย์ ดร.สุธาทิพย์ งามนิล ( CKO / ผู้บริหารระดับสูงสุด ) | | | | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| แบบฟอร์ม 11 – **แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) : กระบวนการจัดการความรู้ (KM Process)** | | | | | | | | | |
| ชื่อหน่วยงาน : สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน  เป้าหมาย KM (Desired State) : บุคลากรและผู้บริหารทุกระดับ มีความสามารถในการพัฒนาระบบให้บริการตามพันธกิจของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ มุ่งเน้นสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ  หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม : - จำนวนกิจกรรมพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรด้านการให้บริการอย่างน้อย 2 กิจกรรม  - มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย อย่างน้อย 2 ช่องทาง  - บุคลากรได้รับการพัฒนาไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของบุคลากรทั้งหมด  - ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่น้อยกว่า 4.00 คะแนนจากคะแนนเต็ม 5 | | | | | | | | | |
| **ลำดับ** | **กิจกรรม** | **วิธีการสู่ความสำเร็จ** | **ระยะเวลา** | **ตัวชี้วัด** | **เป้าหมาย** | **เครื่องมือ/อุปกรณ์** | **งบประมาณ** | **ผู้รับผิดชอบ** | **สถานะ** |
| 1 | การบ่งชี้ความรู้ | ประชุมบุคลากรทุกกลุ่มงาน เพื่อสำรวจความต้องการความรู้ในการเพิ่งสมรรถนะในการให้บริการ | ต.ค. – ธ.ค. | - รายการประเด็นความรู้ต่าง ๆ ที่บุคลากรต้องการได้รับ | - มีประเด็นความรู้ที่ตรงกับความต้องการของบุคลากรที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย | - | - | กลุ่มงานบริหารสำนักงาน | ✓ |
| 2 | การสร้างและแสวงหาความรู้ | - ทบทวนรูปแบบการให้บริการในปัจจุบัน  - จัดประชุมเพื่อวางแผนการจัดสรรงบประมาณ  - จัดอบรมเชิงปฏิบัติการ  - จัดส่งบุคลากรไปศึกษาดูงานด้านการให้บริการ | ตลอดปีงบประมาณ | - เอกสาร/ข้อมูลสารสนเทศรู้เกี่ยวกับทักษะความรู้ที่จำเป็น  - จำนวนบุคลากรที่ได้รับการอบรมศึกษาดูงาน | - บุคลากรในหน่วยงานทุกคนได้เข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาศักยภาพด้านการให้บริการ  - บุคลากรในหน่วยงานทุกคนได้รับการอบรม ศึกษาดูงาน |  | 100,000\* | ผู้บริหารทุกระดับ | ✓ |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ลำดับ** | **กิจกรรม** | **วิธีการสู่ความสำเร็จ** | **ระยะเวลา** | **ตัวชี้วัด** | **เป้าหมาย** | **เครื่องมือ/อุปกรณ์** | **งบประมาณ** | **ผู้รับผิดชอบ** | **สถานะ** |
| 3 | การจัดความรู้ให้เป็นระบบ | - จัดหาผู้เชี่ยวชาญ/ผู้มีความรู้ด้านเทคนิค/หัวใจของการให้บริการ  - จัดทำคู่มือ/เล่มกระบวนงาน  - จัดอบรมเชิงปฏิบัติการด้านการให้บริการแบบจิตบริการ  - จัดกิจกรรมศึกษาดูงาน หน่วยงานที่เป็นเลิศ มีแนวปฏิบัติที่ดีด้านการให้บริการ | พ.ย.56  ม.ค.-เม.ย.57 | - จำนวนบุคลากร ผู้บริหาร ร่วมกิจกรรมอบรมการอบรมด้านการให้บริการ แบบจิตบริการ  - จำนวนกระบวนงานที่มีผังการปฏิบัติงานตามโครงการของหน่วยงานที่ชัดเจน  - จำนวนกิจกรรมศึกษาดูงาน/แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับหน่วยงานภายนอกของบุคลากร | - บุคลากร ผู้บริหารเข้าร่วมกิจกรรมอบรมการอบรมด้านการให้บริการแบบจิตบริการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95  - สามารถดำเนินการได้ครบ ร้อยละ 100 ของกระบวนงานตามโครงสร้างของหน่วยงาน  - มีการเข้าร่วมแลกเปลี่ยนรู้/ศึกษาดูงานกับหน่วยงานภายนอกไม่น้อยกว่า 2 ครั้ง/ ปี | - เอกสารประกอบการอบรม  - เล่มกระบวนงาน | 100,000 | กลุ่มงานบริหารสำนักงาน | อยู่ระหว่างดำเนิน  การ |
| 4 | การประเมินผลและกลั่นกรองความรู้ | มีคณะกรรมการประเมินผลโครงการ | ช่วงระยะเวลาจัดโครงการ | - ผลการประเมินโครงการ | - ผลการประเมินโครงการไม่น้อยกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5 | แบบสอบถาม/แบบประเมินโครงการ | - | กลุ่มงานบริหารสำนักงาน | อยู่ระหว่างดำเนิน  การ |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ลำดับ** | **กิจกรรม** | **วิธีการสู่ความสำเร็จ** | **ระยะเวลา** | **ตัวชี้วัด** | **เป้าหมาย** | **เครื่องมือ/อุปกรณ์** | **งบประมาณ** | **ผู้รับผิดชอบ** | **สถานะ** |
| 5 | การเข้าถึงความรู้ | - จัดทำเอกสารเผยแพร่ /เว็บไซต์หน่วยงาน | ตลอดปีงบประมาณ | มีองค์ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการ และกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานการลดรอบระยะเวลา | สามารถเผยแพร่กระบวนงานที่ได้มาตรฐานการลดรอบ ได้ครบทุกกระบวนการตามโครงสร้างของหน่วยงาน | ฐานข้อมูลออนไลน์ของหน่วยงาน | - | งานสารสนเทศ กลุ่มงานบริหารสำนักงาน | อยู่ระหว่างดำเนิน  การ |
| 6 | การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ | จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากร กับผู้เชียวชาญหรือหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก | ตลอดปีงบประมาณ | จำนวนหน่วยงานที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับหน่วยงาน | ไม่น้อยกว่า 5 หน่วยงาน | - เอกสารประกอบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้  - เอกสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยงาน | - | บุคลากรทุกคน  คณะต่าง ๆ | อยู่ระหว่างดำเนิน  การ |
| 7 | การเรียนรู้ | - นำความรู้ เทคนิคต่าง ๆ ไปปรับใช้กับการให้บริการ | ตลอดปีงบประมาณ | - มีกิจกรรม การรวบรวมปัญหาและอุปสรรคจากการให้บริการต่าง ๆ ของหน่วยงาน | - อย่างน้อยปีงบประมาณละ 2 ครั้ง  - ความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่น้อยกว่า 3.51 | - | - | บุคลากรทุกคน | อยู่ระหว่างดำเนิน  การ |
| ผู้ทบทวน / ผู้อนุมัติ : อาจารย์ ดร.สุธาทิพย์ งามนิล ( CKO / ผู้บริหารระดับสูงสุด ) | | | | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| แบบฟอร์ม 12 **– แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) : กระบวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process)** | | | | | | | | | |
| ชื่อหน่วยงาน : สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน  เป้าหมาย KM (Desired State) : บุคลากรและผู้บริหารทุกระดับ มีความสามารถในการพัฒนาระบบให้บริการตามพันธกิจของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ มุ่งเน้นสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ  หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม : - จำนวนกิจกรรมพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรด้านการให้บริการอย่างน้อย 2 กิจกรรม  - มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย อย่างน้อย 2 ช่องทาง  - บุคลากรได้รับการพัฒนาไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของบุคลากรทั้งหมด  - ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่น้อยกว่า 4.00 คะแนนจากคะแนนเต็ม 5 | | | | | | | | | |
| ลำดับ | กิจกรรม | วิธีการสู่ความสำเร็จ | ระยะเวลา | ตัวชี้วัด | เป้าหมาย | เครื่องมือ/อุปกรณ์ | งบประมาณ | ผู้รับผิดชอบ | สถานะ |
| 1 | การเตรียมการและปรับเปลี่ยนพฤติกรรม | ส่งเสริมให้บุคลากรเห็นถึงความสำคัญของการจัดการความรู้ โดยการจัดอบรมสร้างพื้นฐานความรู้ | ม.ค.-ก.พ. | มีกิจกรรมสร้างพื้นฐานความรู้ด้านการจัดการความรู้แก่บุคลากร | ภายในระยะเวลาที่กำหนด | เอกสารการอบรม | 11,000 | กลุ่มงานบริหารสำนักงาน | ดำเนินการแล้ว |
| 2 | การสื่อสาร | เผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการที่ได้ มาตรฐานการลดรอบ ระยะเวลา | ต.ค.56-ก.ย.57 | จำนวนกระบวนการให้บริการที่มีผังการปฏิบัติงานที่ชัดเจน | ทุกกระบวนงานตามโครงสร้างของหน่วยงาน | เล่มกระบวนงาน | - | บุคลากรทุกคน |  |
| 3 | กระบวนการและเครื่องมือ | - เผยแพร่เอกสาร/กิจกรรมที่เกี่ยวข้องผ่านสื่อออนไลน์ต่าง ๆ ของหน่วยงาน  - แสวงหาตัวอย่าง /แนวปฏิบัติที่ดี เพื่อนำไปเผยแพร่และแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับบุคคลภายในหน่วยงาน | ต.ค.56-ก.ย.57 | จำนวนกระบวนงานที่เผยแพร่ | ร้อยละ 80 ของกระบวนงานให้บริการทั้งหมด | - | - | งานสารสนเทศ  กลุ่มงานบริหาร |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ลำดับ | กิจกรรม | วิธีการสู่ความสำเร็จ | ระยะเวลา | ตัวชี้วัด | เป้าหมาย | เครื่องมือ/อุปกรณ์ | งบประมาณ | ผู้รับผิดชอบ | สถานะ |
| 4 | การเรียนรู้ | จัดสรรงบประมาณในการจัดโครงการ/กิจกรรม | ต.ค.56-ก.ย.57 | จำนวนรายงานผลการดำเนินโครงการ | ทุกโครงการที่ได้รับจัดสรรงบประมาณ | - | - |  |  |
| 5 | การวัดผล | สำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน | ก.ย.57 | ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน | มากกว่า 3.51 | แบบสอบถาม | 5,000 | กลุ่มงานบริหาร |  |
| ผู้ทบทวน / ผู้อนุมัติ : อาจารย์ ดร.สุธาทิพย์ งามนิล ( CKO / ผู้บริหารระดับสูงสุด ) | | | | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **แบบฟอร์ม 13 สรุปงบประมาณการดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้ (KM 2)** | | | | | | | | | | | | | | |
| ชื่อหน่วยงาน : สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน  เป้าหมาย KM (Desired State) : บุคลากรและผู้บริหารทุกระดับ มีความสามารถในการพัฒนาระบบให้บริการตามพันธกิจของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ มุ่งเน้นสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ  หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม : - จำนวนกิจกรรมพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรด้านการให้บริการอย่างน้อย 2 กิจกรรม  - มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย อย่างน้อย 2 ช่องทาง  - บุคลากรได้รับการพัฒนาไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของบุคลากรทั้งหมด  - ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่น้อยกว่า 4.00 คะแนนจากคะแนนเต็ม 5 | | | | | | | | | | | | | | |
| **ลำดับ** | **กิจกรรมตามแผนการจัดการความรู้** | **งบประมาณ (บาท)** | **พ.ศ.2556** | | | **พ.ศ.2557** | | | | | | | | |
| **ต.ค.** | **พ.ย.** | **ธ.ค.** | **ม.ค.** | **ก.พ.** | **มี.ค.** | **เม.ย.** | **พ.ค.** | **มิ.ย.** | **ก.ค.** | **ส.ค.** | **ก.ย.** |
| **KM 2** | **1.การบ่งชี้ความรู้**  : ประชุมบุคลากรทุกกลุ่มงาน เพื่อสำรวจความต้องการความรู้ในการเพิ่งสมรรถนะในการให้บริการ | - |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **2.การสร้างและแสวงหาความรู้**  : ทบทวนรูปแบบการให้บริการในปัจจุบัน  : จัดประชุมเพื่อวางแผนการจัดสรรงบประมาณ  : จัดส่งบุคลากรไปศึกษาดูงานด้านการให้บริการ | -  30,000 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **3.การจัดความรู้ให้เป็นระบบ**  : จัดหาผู้เชี่ยวชาญ/ผู้มีความรู้ด้านเทคนิคของการให้บริการ  : จัดทำคู่มือ/เล่มกระบวนงาน  : จัดอบรมเชิงปฏิบัติการด้านการให้บริการแบบจิตบริการ  : จัดกิจกรรมศึกษาดูงาน หน่วยงานที่เป็นเลิศ มีแนวปฏิบัติที่ดีด้านการให้บริการ | -  -  70,000\*  \* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ลำดับ** | **กิจกรรมตามแผนการจัดการความรู้** | **งบประมาณ (บาท)** | **พ.ศ.2556** | | | **พ.ศ.2557** | | | | | | | | |
| **ต.ค.** | **พ.ย.** | **ธ.ค.** | **ม.ค.** | **ก.พ.** | **มี.ค.** | **เม.ย.** | **พ.ค.** | **มิ.ย.** | **ก.ค.** | **ส.ค.** | **ก.ย.** |
| **KM 2** | **4.การประเมินผลและกลั่นกรองความรู้**  : มีคณะกรรมการประเมินผลโครงการ | - |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **5.การเข้าถึงความรู้**  : จัดทำเอกสารเผยแพร่ /เว็บไซต์หน่วยงาน | - |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **6.การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้**  : จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรกับผู้เชี่ยวชาญหรือหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก(ร่วมกับสถาบันวิจัย) | 11,000 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **7.การเรียนรู้**  : นำความรู้ เทคนิคต่าง ๆ ไปปรับใช้กับการให้บริการ | - |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ผู้ทบทวน / ผู้อนุมัติ : อาจารย์ ดร.สุธาทิพย์ งามนิล ( CKO / ผู้บริหารระดับสูงสุด ) | | | | | | | | | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **แบบฟอร์ม 13 สรุปงบประมาณการดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้** | | | | | | | | | | | | | | |
| ชื่อหน่วยงาน : สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน  เป้าหมาย KM (Desired State) : บุคลากรและผู้บริหารทุกระดับ มีความสามารถในการพัฒนาระบบให้บริการตามพันธกิจของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ มุ่งเน้นสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ  หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม : - จำนวนกิจกรรมพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรด้านการให้บริการอย่างน้อย 2 กิจกรรม  - มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย อย่างน้อย 2 ช่องทาง  - บุคลากรได้รับการพัฒนาไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของบุคลากรทั้งหมด  - ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่น้อยกว่า 4.00 คะแนนจากคะแนนเต็ม 5 | | | | | | | | | | | | | | |
| **ลำดับ** | **กิจกรรมตามแผนการจัดการความรู้** | **งบประมาณ (บาท)** | **พ.ศ.2556** | | | **พ.ศ.2557** | | | | | | | | |
| **ต.ค.** | **พ.ย.** | **ธ.ค.** | **ม.ค.** | **ก.พ.** | **มี.ค.** | **เม.ย.** | **พ.ค.** | **มิ.ย.** | **ก.ค.** | **ส.ค.** | **ก.ย.** |
| **CM 2** | **1.การเตรียมการและปรับเปลี่ยนพฤติกรรม**  : ส่งเสริมให้บุคลากรเห็นถึงความสำคัญของการจัดการความรู้ โดยการจัดอบรมสร้างพื้นฐานความรู้ | - |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **2.การสื่อสาร**  : เผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานการลดรอบระยะเวลา | - |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **3.กระบวนการและเครื่องมือ**  : เผยแพร่เอกสาร/กิจกรรมที่เกี่ยวข้องผ่านสื่อออนไลน์ต่าง ๆ ของหน่วยงาน  : แสวงหาตัวอย่าง /แนวปฏิบัติที่ดี เพื่อนำไปเผยแพร่และแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับบุคคลภายในหน่วยงาน | - |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ลำดับ** | **กิจกรรมตามแผนการจัดการความรู้** | **งบประมาณ (บาท)** | **พ.ศ.2556** | | | **พ.ศ.2557** | | | | | | | | |
| **ต.ค.** | **พ.ย.** | **ธ.ค.** | **ม.ค.** | **ก.พ.** | **มี.ค.** | **เม.ย.** | **พ.ค.** | **มิ.ย.** | **ก.ค.** | **ส.ค.** | **ก.ย.** |
| **CM 2** | **4.การเรียนรู้**  : จัดสรรงบประมาณในการจัดโครงการ/กิจกรรม | - |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **5.การวัดผล**  : สำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน | - |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ผู้ทบทวน / ผู้อนุมัติ : อาจารย์ ดร.สุธาทิพย์ งามนิล ( CKO / ผู้บริหารระดับสูงสุด ) | | | | | | | | | | | | | | |