

รายงานความก้าวหน้าการดำเนินงานกิจกรรม/โครงการตามแผนการจัดการความรู้ ประจำปี 2560 (รอบ 9 เดือน)

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

องค์ความรู้ที่ 1

ส่วนที่ 1 รายละเอียดองค์ความรู้

ชื่อองค์ความรู้ : การจัดระบบการให้บริการที่เป็นเลิศ มุ่งเน้นสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ
หน่วยงานผู้รับผิดชอบองค์ความรู้ : สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
ความสอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ : ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 การเพิ่มศักยภาพครู การยกคุณภาพมาตรฐานอาจารย์และบุคลากรทางการศึกษาสู่สากล
เหตุผลที่เลือกองค์ความรู้ : เพื่อให้บุคลากรและผู้บริหารทุกระดับ มีความสามารถในการพัฒนาระบบให้บริการตามพันธกิจของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ มุ่งเน้นสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ
ตัวชี้วัดความสำเร็จ : 1. บุคลากรพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรด้านการให้บริการอย่างน้อย 2 กิจกรรม 2. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย อย่างน้อย 2 ช่องทาง 3. บุคลากรได้รับการพัฒนาไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของบุคลากรทั้งหมด 4. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่น้อยกว่า 4.00 คะแนนจากคะแนนเต็ม 5

ส่วนที่ 2 กิจกรรมการจัดการความรู้

ลำดับ	กิจกรรม (ระบุรายละเอียด)	ระยะเวลา	ผลการดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
1	การบ่งชี้ความรู้	พ.ย.-ธ.ค. 59	1. คณะกรรมการบริหารสำนักฯ พิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ เพื่อจัดทำแผนการจัดการความรู้ภายในหน่วยงาน และดำเนินงานส่วนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้ 2. ทำการวิเคราะห์องค์กร เพื่อตรวจสอบองค์ความรู้ด้านการให้บริการที่มีอยู่ในปัจจุบัน และองค์ความรู้ที่ต้องการเพิ่มเติม 3. ประชุมบุคลากรภายในหน่วยงาน เพื่อระดมความคิดในการเลือกองค์ความรู้ที่อยู่ในความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ภายในหน่วยงาน เมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2559 โดยองค์ความรู้ที่เลือกคือ “การจัดระบบการให้บริการที่เป็นเลิศ มุ่งเน้นการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ” 4. ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักฯ ในการดำเนินงานตามกรอบองค์ความรู้ที่บุคลากรได้คัดเลือกตามแผนการจัดการความรู้	คณะผู้บริหาร หน่วยงาน

ลำดับ	กิจกรรม (ระบุรายละเอียด)	ระยะเวลา	ผลการดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
2	การสร้างและแสวงหาความรู้	พ.ย.-ธ.ค. 59 และ พ.ค.-มิ.ย.60	<ol style="list-style-type: none"> ศึกษา รวบรวมข้อมูลความรู้ด้านการให้บริการ จากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ จัดหาคู่มือและตัวอย่างการเขียนผังกระบวนการดำเนินงาน คณะกรรมการบริหารสำนัก ประชุมร่วมกันเพื่อค้นหาบุคคล/ผู้เชี่ยวชาญ/ผู้มีความรู้ด้านเทคนิค/ หัวใจของการให้บริการ ที่จะสามารถร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และให้แนวคิดในการบริการแก่ บุคลากร ภายในหน่วยงาน โดยที่ประชุมเห็นพ้องร่วมกันว่า ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทัศนุพันธ์ กุศลสถิตย์ เป็นผู้มีความเชี่ยวชาญ ในการสร้างแรงจูงใจ และการสร้างทัศนคติที่ดีในการให้บริการ ภายใต้สภาวะต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในระหว่างการทำงาน จัดโครงการส่งเสริมการจัดการความรู้ เพื่อพัฒนาบุคลากร เมื่อวันที่ 30 พฤษภาคม 2560 ณ ห้องประชุมดุสิตา มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครสวรรค์ คัดเลือกหน่วยงานที่มีรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศ และมีลักษณะของการดำเนินงานที่ คล้ายกัน เพื่อเป็นแบบอย่างในการให้บริการและร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยหน่วยงานที่คัดเลือก ได้แก่ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย โดยจัดโครงการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างหน่วยงาน เมื่อวันที่ 28-30 พฤศจิกายน 2559 	คณะกรรมการ จัดการความรู้
3	การจัดความรู้ให้เป็นระบบ	พ.ย. และ ม.ค.-เม.ย.	<ol style="list-style-type: none"> พัฒนาระบบสนับสนุนการดำเนินการจัดเก็บและเผยแพร่ความรู้ ที่เพจการจัดการความรู้ของ สำนักฯ http://apr.nsr.u.ac.th/insurance.php?page=km จัดโครงสร้างหมวดหมู่ของความรู้ที่ได้ โดยแบ่งออกเป็น <ol style="list-style-type: none"> 2.1 กลุ่มองค์ความรู้ที่อยู่ภายในตัวบุคคล 2.2 กลุ่มองค์ความรู้ที่ชัดเจน แสวงหาได้จากแหล่งความรู้ทั่วไป 	กลุ่มงาน บริหาร สำนักงาน
4	การประมวลผลและกลั่นกรองความรู้	พ.ย. 59 และ พ.ค. 60	<p>นำแนวทางการพัฒนาปรับปรุง แนวคิด หลักการให้บริการที่ได้จากการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยน เรียนรู้มาทำการทบทวน มากลั่นกรองสรุปเป็นแนวทางในการดำเนินงาน ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> บุคลากรภายในหน่วยงานทำการทบทวนกระบวนการทำงาน เพื่อการลดขั้นตอนการ ให้บริการให้มีความกระชับ รวดเร็ว ดำเนินการปรับปรุงทบทวนแบบฟอร์มระบบรับ-คืนคำร้องงานทะเบียนและประมวลผล พัฒนาระบบสนับสนุนการให้บริการ โดยผ่านเครือข่ายออนไลน์ 	บุคลากรทุกคน

ลำดับ	กิจกรรม (ระบุรายละเอียด)	ระยะเวลา	ผลการดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
5	การเข้าถึงความรู้ จัดทำเอกสารเผยแพร่ และเว็บไซต์ หน่วยงาน	ตลอด ปีงบประมาณ	สำนักส่งเสริมพัฒนาฐานข้อมูลเพื่อจัดเก็บ รวบรวม และเผยแพร่ความรู้/แนวปฏิบัติที่ได้จากการ กลั่นกรองจากคณะกรรมการฯ ผู้เกี่ยวข้อง ให้แก่บุคลากรภายในหน่วยงานได้ศึกษาเรียนรู้ นำไป ปฏิบัติ สร้างความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ และการลดรอบการให้บริการ เพื่อให้การปฏิบัติเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และสามารถเข้าศึกษาได้ตลอดเวลาที่ http://apr.nsr.u.ac.th/insurance.php?page=qa_km	คณะกรรมการ จัดการความรู้
6	การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่าง บุคลากร ภายในหน่วยงาน	ตลอด ปีงบประมาณ	คณะกรรมการจัดการความรู้ ร่วมกับคณะผู้บริหารสำนักฯ ประชุมบุคลากรภายในหน่วยงาน เพื่อ แบ่งปัน แลกเปลี่ยนความรู้ที่ผ่านการกลั่นกรองจากคณะกรรมการและผู้เกี่ยวข้อง และนำมาจัดทำ เป็นแนวปฏิบัติในการให้บริการ และการจัดทำรูปแบบกระบวนการของบุคลากรสำนักส่งเสริม วิชาการและงานทะเบียน	คณะกรรมการ จัดการความรู้
7	การเรียนรู้ 1.นำความรู้ เทคนิคต่าง ๆ ไปปรับใช้ กับการให้บริการ 2.มีการประชุมสรุปผลการดำเนินงาน	ตลอด ปีงบประมาณ	บุคลากรภายในหน่วยงาน นำวิธีปฏิบัติที่ได้จากการแลกเปลี่ยน มาใช้ในการดำเนินการทบทวน กระบวนการให้บริการที่มุ่งเน้นสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ผลที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีดังนี้ 1. หน่วยงานทบทวนกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการตามพันธกิจของหน่วยงานแก่ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย 2. ปรับปรุงแบบฟอร์มให้บริการคำร้องโดยให้บริการผ่านระบบออนไลน์ 3. นำเครือข่ายสารสนเทศ มาสนับสนุนการให้บริการนอกพื้นที่	คณะผู้บริหาร

ส่วนที่ 3 กระบวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง

ลำดับ	กิจกรรม	ระยะเวลา	ผลการดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
1	การเตรียมการและปรับเปลี่ยนพฤติกรรม	พ.ย.59-	ทบทวน ปรับปรุง กระบวนการดำเนินการจัดการความรู้ ตามข้อเสนอแนะจาก คณะกรรมการประเมิน ผ่านการประชุมคณะกรรมการบริหาร และส่งเสริมให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการเป็นคณะกรรมการจัดการความรู้ของหน่วยงาน	คณะผู้บริหาร
2	การสื่อสาร		1.จัดทำเอกสารเผยแพร่ กระบวนการรับสมัครนักศึกษาผ่านเว็บไซต์สำนัก 2.ประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวปฏิบัติในการทบทวนกระบวนการให้บริการ เมื่อวันที่ 30 พฤษภาคม 2560 ณ ห้องประชุมดุสิตา อาคาร 14 ชั้น 2	กลุ่มงานบริหาร
3	กระบวนการและเครื่องมือ	ก.ค.-ส.ค.60	1.เผยแพร่เอกสาร/กิจกรรมที่เกี่ยวข้องผ่านสื่อออนไลน์ช่องทางต่าง ๆ ของหน่วยงาน 2.เผยแพร่และแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับบุคคลภายในหน่วยงาน	กลุ่มงานบริหาร
4	การเรียนรู้	ก.ค.-ก.ย. 60	1. ผู้บริหารมอบนโยบายแก่บุคลากรภายในหน่วยงาน ให้ดำเนินการทบทวนภาระงาน และกระบวนการปฏิบัติงานของตนเอง 2. นำความรู้ไปใช้ในการให้บริการแก่ผู้มีส่วนได้เสีย โดยส่งเสริมให้บุคลากรมีทัศนคติที่ดีในการให้บริการ ด้วยความเต็มใจ	คณะผู้บริหาร
5	การวัดผล	ก.ย. 60	ยังไม่ถึงรอบระยะเวลาดำเนินการ	
6	การยกย่องชมเชยและการให้รางวัล	ก.ย. 60	ยังไม่ถึงรอบระยะเวลาดำเนินการ	

ส่วนที่ 4 องค์ความรู้ที่ได้รับ

ชื่อองค์ความรู้ :
องค์ความรู้ที่ได้รับจากการจัดกิจกรรม :
1.แนวปฏิบัติที่ดีด้านการให้บริการโดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีส่วนช่วยในการขับเคลื่อนการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน และสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ
2.แนวปฏิบัติที่ดีในการรักษาระยะเวลามาตรฐานการลดรอบการให้บริการ