แผนการจัดการความรู้ (Knowledge management Action Plan)
ประจำปี พ.ศ.2557

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

ผ่านความเห็นชอบจากที่ประชุมสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

บทสรุปผู้บริหาร

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 11 ได้กำหนดให้ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในองค์กร เพื่อให้สามารถนำยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ชัดเจน เป็นรูปธรรม และบรรลุตามเป้าประสงค์ ตามแผนยุทธศาสตร์และทันต่อกระแสการเปลี่ยนแปลงรวมทั้งเป็นการยกระดับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในองค์กร ให้ไปสู่ระดับสูงขึ้น

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้ดำเนินการพัฒนาการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ในองค์กร ตามแนวนโยบายของมหาวิทยาลัย โดยได้จัดให้มีสภาพแวดล้อมภายในองค์กรให้เหมาะสม และได้จัดวางระบบการจัดการเพื่อให้เอื้อต่อการนำแผนการจัดการความรู้ไปปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม และจัดวางระบบการจัดการความรู้ แผนการดำเนินงานดังรายการต่อไปนี้

1.รับมอบนโยบายด้านการจัดการความรู้จากมหาวิทยาลัย มาดำเนินการให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานตามพันธกิจของหน่วยงาน

2.จัดกิจกรรมระดมความคิด โดยผู้บริหารได้แนะแนวทางในการจัดทำแผนการจัดการความรู้ พร้อมแต่งตั้งคณะทำงานภายในหน่วยงาน

3.คณะทำงานจัดทำแผนการจัดการความรู้ เสนอต่อบุคลากร ผู้บริหาร ของหน่วยงาน และแนวทางที่จะนำไปสู่การปฏิบัติ

4.มีการเผยแพร่การจัดการความรู้ และการประเมินผลการดำเนินการจัดการความรู้ตามแผนที่วางไว้

แผนการจัดการความรู้ที่จัดทำขึ้นนี้ ช่วยเป็นแนวทางหลักในการแลกเปลี่ยน จัดเก็บ รวบรวมความรู้ที่ได้ทั้งจากตัวบุคคล และเอกสารอ้างอิง ต่าง ๆ ให้เป็นคลังความรู้ที่เป็นประโยชน์แก่บุคลากรภายในหน่วยงาน และบุคคลภายนอกที่สนใจ

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก
1. ข้อมูลพื้นฐาน	
1.1 การแต่งตั้งคณะกรรมการ/ทีมงาน	1
1.2 KM Team มีหน้าที่และความรับผิดชอบ	1
1.3 ขอบเขต KM (KM Focus Area)	3
1.4 การจัดอันดับประเด็นยุทธศาสตร์เพื่อนำมาจัดทำแผนการจัดการความรู้	3
1.5 เป้าหมาย KM (Desired State)	4
1.6 ปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Key Success Factors)	4
2. แบบฟอร์มการดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้	
2.1 แบบฟอร์มที่ 1 ขอบเขต KM (KM Focus Areas)	5
2.2 แบบฟอร์มที่ 2 การตัดสินใจเลือกขอบเขต KM	6
2.3 แบบฟอร์มที่ 3 เป้าหมาย KM (Desired State)	7
2.4 แบบฟอร์มที่ 4 Check List ทดสอบการกำหนดขอบเขต (KM Focus Area) และเป้าหมาย KM (Desired State)	8
3. แบบฟอร์มที่ 11 แผนการจัดการความรู้ กระบวนการจัดการความรู้	11
4. แบบฟอร์มที่ 12 แผนการจัดการความรู้ กระบวนการบริหารจัดการเปลี่ยนแปลง	14
5. แบบฟอร์มที่ 13 สรุปผลงบประมาณและระยะเวลาการดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้	16
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 สะดวกต่อการจัดรายการจัดสอนและการจัดตารางเรียน ตารางสอบของนักศึกษาและคณาจารย์	1.1 มีข้อมูลหลักสูตรที่ได้มาตรฐานสามารถใช้เป็นแหล่งข้อมูลอ้างอิงในการจัดรายการจัดสอน	1.1 อาจารย์ประจำหลักสูตร และผู้รับผิดชอบหลักสูตรได้รับการพัฒนาและรับทราบแนวทางในการปรับปรุงหลักสูตรให้มีคุณภาพเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	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 และใช้เวลาที่เหมาะสม ในการบริหารจัดการภายใต้หลักธรรมา-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	5	4	6	4
5.ผู้บริหารให้การสนับสนุน	6	6	6	5
6.เป็นความรู้ที่ต้องจัดการอย่างเร่งด่วน	6	6	6	4
7.มีความพร้อมด้านทรัพยากร	5	5	5	4
รวมคะแนน	38	38	39	30
หมายเหตุ : เกณฑ์การให้คะแนน คือ มาก = 6, ปานกลาง = 3, น้อย = 1 <เกณฑ์คะแนนสามารถปรับเปลี่ยนตามความเหมาะสมได้> ขอบเขตของ KM ที่หน่วยงานเลือกดำเนินการคือ ขอบเขต KM ที่ 3 การจัดระบบการให้บริการที่เป็นเลิศ มุ่งเน้นสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ				
..... 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) : 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	- การสื่อสารกับผู้รับบริการ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ - การสำรวจหัวข้อองค์ความรู้ที่บุคลากรต้องการได้รับ / ช่วงเวลาที่ต้องการ
1.4	ขั้นตอนไหนบ้างเชื่อมโยงกับเป้าหมาย KM และสอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์	- การสร้างทัศนคติและทักษะที่ดีในการให้บริการแก่นักศึกษา คณาจารย์ - การจัดทำผังการปฏิบัติงาน/แผนการให้บริการ - การติดตามและการประเมินผลการให้บริการ - การปรับปรุงการให้บริการ
1.5	คิดเป็นจำนวน กระบวนงานและขั้นตอน เท่าไร	ทุกกระบวนการ/ทุกขั้นตอนของการปฏิบัติงานตามพันธกิจ

ลำดับ	รายการ Check List	ระบุรายละเอียด
1.6	อะไรคือตัวชี้วัดของกระบวนงานที่เชื่อมโยงกับเป้าหมาย KM และสอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการตามพันธกิจของหน่วยงาน ไม่น้อยกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5
2.	**กลุ่มผู้เกี่ยวข้องภายในองค์กร**	
2.1	หน่วยงานไหนขององค์กร ที่ต้องแบ่งปันแลกเปลี่ยน / Sharing K.	กลุ่มงานส่งเสริมวิชาการ กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผล สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
2.2	ใครบ้างในหน่วยงาน ที่ต้องแบ่งปันแลกเปลี่ยน / Sharing K.	บุคลากร และหัวหน้ากลุ่มงาน
2.3	คิดเป็นจำนวนคน เท่าไร ที่ต้องแบ่งปันแลกเปลี่ยน / Sharing K.	15 คน
2.4	หน่วยงานไหนขององค์กร ที่ต้องเรียนรู้ / Learning K.	กลุ่มงานส่งเสริมวิชาการ กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผล สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
2.5	ใครบ้างในหน่วยงาน ที่ต้องเรียนรู้ / Learning K.	บุคลากรระดับปฏิบัติการที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการโดยตรง
3.	**กลุ่มผู้เกี่ยวข้องภายนอกองค์กร** (ผู้ใช้บริการ / Outsource)	
3.1	องค์กรไหน ที่ต้องแบ่งปันแลกเปลี่ยน / Sharing K.	คณะ/ศูนย์/สำนัก/สถาบัน ภายในมหาวิทยาลัย หน่วยงานที่มีแนวปฏิบัติที่ดีด้านการให้บริการทั้งภาครัฐและเอกชน
3.2	ใครบ้างในองค์กร ที่ต้องแบ่งปันแลกเปลี่ยน / Sharing K.	ผู้บริหาร และบุคลากรผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ
3.3	คิดเป็นจำนวนคน เท่าไร ที่ต้องแบ่งปันแลกเปลี่ยน / Sharing K.	1,000 คน
3.4	องค์กรไหน ที่ต้องเรียนรู้ / Learning K.	คณะ/ศูนย์/สำนัก/สถาบัน ภายในมหาวิทยาลัย หน่วยงานที่มีแนวปฏิบัติที่ดีด้านการให้บริการทั้งภาครัฐและเอกชน
3.5	ใครบ้างในองค์กร ที่ต้องเรียนรู้ / Learning K.	ผู้บริหาร และบุคลากรผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ
4.	**ความรู้ที่จำเป็น (EK/ TK) ในกระบวนงาน (Work Process)**	
4.1	มีความรู้ EK อะไรบ้าง ที่ต้องเข้ากระบวนการจัดการความรู้ เพื่อปรับให้ทันสมัยกับกาลเวลา (ระบุมาทั้งหมดเท่าที่ทำได้)	- กระบวนงาน - คู่มือนักศึกษา - คู่มืออาจารย์ - คู่มือจัดทำวิทยานิพนธ์ - แผนการปฏิบัติงานต่าง ๆ

ลำดับ	รายการ Check List	ระบุรายละเอียด
4.2	มีความรู้ EK อะไรบ้างที่จัดการครั้งเดียวแล้วไม่ต้องปรับอีกเลย	ไม่มี
4.3	มีความรู้ TK อะไรบ้าง ที่ต้องเข้ากระบวนการจัดการความรู้ เพื่อปรับให้ทันสมัยกับกาลเวลา และอยู่กับใครบ้าง (ระบุมาทั้งหมดเท่าที่ทำได้)	- การจัดตารางเรียนตารางสอน - ความชำนาญในการตรวจโครงสร้างหลักสูตร /จากผู้ปฏิบัติงาน - การตรวจรูปแบบการจัดทำหลักสูตร
4.4	มีความรู้ TK อะไรบ้าง ที่จัดการครั้งเดียวแล้วไม่ต้องปรับอีกเลย และอยู่กับใครบ้าง (ระบุมาทั้งหมดเท่าที่ทำได้)	ไม่มี
4.5	จากข้อ 4.1, 4.2 ความรู้ EK อะไรบ้าง ที่เรามี และ เรายังไม่มี	สิ่งที่มี - กระบวนงาน - คู่มือนักศึกษา - คู่มืออาจารย์ - คู่มือจัดทำวิทยานิพนธ์ - แผนการปฏิบัติงานต่าง ๆ สิ่งที่ไม่มี - ฐานข้อมูลสำหรับค้นคว้า
4.6	จากข้อ 4.3, 4.4 ความรู้ TK อะไรบ้าง ที่เรามี และ เรายังไม่มี	สิ่งที่มี - ประสบการณ์ตรงจากบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน - การระดมความคิดและทบทวนขั้นตอนการปฏิบัติงาน สิ่งที่ไม่มี - ไม่มีการรวบรวมความรู้จากผู้ประสบการณ์มาจัดเก็บเป็นลายลักษณ์อักษร

.....

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 - บุคลากรในหน่วยงานทุกคนได้รับการอบรมศึกษาดูงาน		100,000*	ผู้บริหารทุกระดับ	✓

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

ลำดับ	กิจกรรม	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	เครื่องมือ/อุปกรณ์	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ
5	การเข้าถึงความรู้	- จัดทำเอกสารเผยแพร่ /เว็บไซต์หน่วยงาน	ตลอด ปีงบประมาณ	มีองค์ความรู้ เกี่ยวกับการ ให้บริการ และ กระบวนการ ให้บริการที่ได้ มาตรฐานการลด รอบระยะเวลา	สามารถเผยแพร่ กระบวนงานที่ได้ มาตรฐานการลดรอบ ได้ครบทุกกระบวนการ ตามโครงสร้างของ หน่วยงาน	ฐานข้อมูลออนไลน์ ของหน่วยงาน	-	งานสารสนเทศ กลุ่มงานบริหาร สำนักงาน	อยู่ ระหว่าง ดำเนิน การ
6	การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้	จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยน เรียนรู้ระหว่างบุคลากร กับผู้เชียวชาญหรือ หน่วยงานทั้งภายในและ ภายนอก	ตลอด ปีงบประมาณ	จำนวนหน่วยงานที่ ร่วมแลกเปลี่ยน เรียนรู้กับหน่วยงาน	ไม่น้อยกว่า 5 หน่วยงาน	- เอกสาร ประกอบการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ - เอกสาร ประชาสัมพันธ์เกี่ยว กับการให้บริการของ หน่วยงาน	-	บุคลากรทุกคน คณะต่าง ๆ	อยู่ ระหว่าง ดำเนิน การ
7	การเรียนรู้	- นำความรู้ เทคนิคต่าง ๆ ไปปรับใช้กับการ ให้บริการ	ตลอด ปีงบประมาณ	- มีกิจกรรม การ รวบรวมปัญหาและ อุปสรรคจากการ ให้บริการต่าง ๆ ของหน่วยงาน	- อย่างน้อย ปีงบประมาณละ 2 ครั้ง - ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการไม่น้อยกว่า 3.51	-	-	บุคลากรทุกคน	อยู่ ระหว่าง ดำเนิน 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	เผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานการลดรอบระยะเวลา	ต.ค.56-ก.ย.57	จำนวนกระบวนการให้บริการที่มีผังการปฏิบัติงานที่ชัดเจน	ทุกกระบวนงานตามโครงสร้างของหน่วยงาน	เล่มกระบวนงาน	-	บุคลากรทุกคน	ดำเนินการแล้ว
3	กระบวนการและเครื่องมือ	- เผยแพร่เอกสาร/กิจกรรมที่เกี่ยวข้องผ่านสื่อออนไลน์ต่าง ๆ ของหน่วยงาน - แสวงหาตัวอย่าง /แนวปฏิบัติที่ดี เพื่อนำไปเผยแพร่และแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับบุคคลภายในหน่วยงาน	ต.ค.56-ก.ย.57	จำนวนกระบวนงานที่เผยแพร่	ร้อยละ 80 ของกระบวนงานให้บริการทั้งหมด	-	-	งานสารสนเทศกลุ่มงานบริหาร	ดำเนินการแล้ว

ลำดับ	กิจกรรม	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	เครื่องมือ/อุปกรณ์	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ
4	การเรียนรู้	จัดสรรงบประมาณในการจัดโครงการ/กิจกรรม	ต.ค.56-ก.ย.57	จำนวนรายงานผลการดำเนินโครงการ	ทุกโครงการที่ได้รับจัดสรรงบประมาณ	-	-		อยู่ระหว่างดำเนินการ
5	การวัดผล	สำรวจความพึงพอใจความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน	ก.ย.57	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน	มากกว่า 3.51	แบบสอบถาม	5,000	กลุ่มงานบริหาร	อยู่ระหว่างดำเนินการ

.....

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.
KM 1	**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 1	**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 1	**1.การเตรียมการและปรับเปลี่ยนพฤติกรรม** : ส่งเสริมให้บุคลากรเห็นถึงความสำคัญของการจัดการความรู้โดยการจัดอบรมสร้างพื้นฐานความรู้	-												
	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 1	**4.การเรียนรู้** : จัดสรรงบประมาณในการจัดโครงการ/กิจกรรม	-												
	5.การวัดผล : สำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน	-												

.....

ผู้ทบทวน / ผู้อนุมัติ : อาจารย์ ดร.สุธาทิพย์ งามนิล (CKO / ผู้บริหารระดับสูงสุด)