



แผนการจัดการความรู้ (Knowledge management Action Plan)  
ประจำปีงบประมาณ 2561

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

## บทสรุปผู้บริหาร

การจัดการความรู้เป็นเครื่องมือพัฒนาบุคลากรในองค์กร เพื่อเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ ซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 มาตรา 11 ที่ระบุว่า “ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอโดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่างๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเหมาะสมต่อสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัด ให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติราชการให้สอดคล้องกับการบริหารราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ตามพระราชกฤษฎีกา”

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนได้กำหนดแผนการจัดการความรู้ โดยเชื่อมั่นนโยบายของมหาวิทยาลัยสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม นำวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัย สู่วิสัยทัศน์ของหน่วยงาน พัฒนาผลการปฏิบัติงาน จากการจัดการความรู้ที่เกิดจากการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในหน่วยงาน คณาจารย์ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่สะท้อนผลการเรียนรู้อย่างเป็นรูปธรรม

(อาจารย์ปราณี เนรมิตร)

ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

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

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

1. อาจารย์ปราณี เนรมิตร	ประธานกรรมการ
2. อาจารย์ ดร.บัณฑิตา อินสมบัติ	รองประธานกรรมการ
3. อาจารย์เอกวิทย์ สิทธิวะ	กรรมการ
4. อาจารย์ธนพัฒน์ วัฒนชัยธรรม	กรรมการ
5. นายธรรมนุญ จูชา	กรรมการ
6. นางสาวชนิษฐา พวงมณีนาค	กรรมการ
7. นางสาวธิดิยา หงส์เวียงจันทร์	กรรมการ
8. นางสาวสุทธิลักษณ์ ศรีสวัสดิ์	กรรมการ
9.นางสาวณฤรณ เอี่ยมมี	กรรมการและเลขานุการ

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 ส่งเสริมการจัดการศึกษาทั้งระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา  
ประเด็นยุทธศาสตร์ 2 ส่งเสริมการพัฒนางานให้บริการของหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพ  
ประเด็นยุทธศาสตร์ 3 ส่งเสริมการบริหารจัดการที่ได้มาตรฐานและเป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

จากประเด็นยุทธศาสตร์ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ทั้ง 3 ประเด็น คณะกรรมการจัดการความรู้ภายในองค์กร ได้พิจารณาขอบเขตของการจัดการความรู้ ดังนี้

- 1.การพัฒนากระบวนการรับสมัครนักศึกษา  
(ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 ส่งเสริมการจัดการศึกษาทั้งระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา)
- 2.การจัดระบบการให้บริการที่เป็นเลิศ มุ่งเน้นสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ  
(ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 ส่งเสริมการพัฒนางานให้บริการของหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพ)
- 3.การบริหารจัดการกระบวนการเบิกจ่ายงบประมาณ  
(ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 ส่งเสริมการบริหารจัดการที่ได้มาตรฐานและเป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี)

### 1.3 เป้าหมาย KM (Desired State)

- เป้าหมาย KM (Desired State) ทั้งหมด ที่สอดคล้องกับขอบเขต KM ที่จะเลือกดำเนินการ ประกอบด้วย
  1. เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการรับสมัครนักศึกษา ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย รวดเร็ว
  2. บุคลากรและผู้บริหารทุกระดับ มีความสามารถในการพัฒนาระบบให้บริการตามพันธกิจของหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพ มุ่งเน้นสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ
  3. เพื่อปรับปรุงวิธีการจัดทำเอกสารการเบิกจ่ายงบประมาณ ให้มีความถูกต้องตามหลักเกณฑ์การเบิกจ่ายของมหาวิทยาลัยและกรมบัญชีกลาง

### 1.4 ปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Key Success Factor)

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Key Success Factor) เพื่อให้ดำเนินการจัดการความรู้ตามเป้าหมายการจัดการความรู้ ที่เลือกทำ สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรมภายในองค์กร คือ

1. ผู้บริหารทุกระดับของหน่วยงาน ให้ความสำคัญด้านการจัดการความรู้ เพื่อการพัฒนาระบบงานและบุคลากรและสนับสนุนการดำเนินงานตามประเด็นยุทธศาสตร์ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย
2. มีบรรยากาศของความร่วมมือ การมีส่วนร่วมและความสนใจในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทั้งในหน่วยงาน และกับกลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานภายนอก
3. บุคลากรในหน่วยงานมีความกระตือรือร้นในการพัฒนาตนเอง อาจารย์
4. มีสิ่งสนับสนุนการดำเนินงานที่เพียงพอ

แบบฟอร์ม 1 ขอบเขตการจัดการความรู้ (KM Focus Areas) ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน				
ขอบเขต KM (KM Focus Areas)	ประโยชน์ที่จะได้รับจากขอบเขต KM ที่มีต่อ			
	บุคลากร	หน่วยงาน	Stakeholder ของหน่วยงาน	มหาวิทยาลัย
1. การพัฒนากระบวนการรับสมัครนักศึกษา	บุคลากรทราบถึงขั้นตอนต่าง ๆ ในกระบวนการรับสมัคร ตั้งแต่เริ่มเปิดรับจนถึงการรับรายงานตัวนักศึกษา	ได้พัฒนาระบบงานสนับสนุนการรับสมัครนักศึกษา	ทราบถึงขั้นตอนการปฏิบัติต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง	มหาวิทยาลัยมีแนวปฏิบัติในการรับสมัครนักศึกษา ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย
2. การจัดระบบการให้บริการที่เป็นเลิศ มุ่งเน้นสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ	ได้รับการพัฒนาศักยภาพในการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ	หน่วยงานมีภาพลักษณ์ที่ดี มีความทันสมัยและมีระบบการให้บริการที่เป็นสากล	นักศึกษา คณาจารย์ ได้รับบริการที่รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	สร้างโอกาสในการเข้าศึกษาต่อกับมหาวิทยาลัยมากยิ่งขึ้น
3. การบริการจัดการกระบวนการเบิกจ่ายงบประมาณ	สามารถเบิกจ่ายงบประมาณได้ถูกต้องตามหลักเกณฑ์	การดำเนินงานภายในมีประสิทธิภาพไม่ล่าช้า	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับความรวดเร็ว	การบริหารงานเป็นระบบ มีขั้นตอนที่โปร่งใส ตรวจสอบได้
<p>ผู้ทบทวน/ผู้อนุมัติ (.....)</p> <p>อาจารย์ปราณี เนรมิต</p> <p>ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน</p>				

แบบฟอร์ม 2 การตัดสินใจเลือกขอบเขตการจัดการความรู้ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน			
เกณฑ์การกำหนดขอบเขต KM	ขอบเขต KM ที่ 1	ขอบเขต KM ที่ 2	ขอบเขต KM ที่ 3
1.สอดคล้องกับทิศทางและยุทธศาสตร์	6	6	5
2.ปรับปรุงแล้วเห็นได้ชัดเจน (เป็นรูปธรรม)	5	5	4
3.มีโอกาสทำได้สำเร็จสูง	6	6	4
4.ต้องทำเพราะคนส่วนใหญ่ในองค์กรต้องการ	4	4	3
5.ผู้บริหารให้การสนับสนุน	6	6	5
6.เป็นความรู้ที่ต้องจัดการอย่างเร่งด่วน	5	6	4
7.มีความพร้อมด้านทรัพยากร	5	5	5
<b>รวมคะแนน</b>	<b>37*</b>	<b>38</b>	<b>30</b>
<p>หมายเหตุ: เกณฑ์การให้คะแนน คือ มาก = 6, ปานกลาง = 3, น้อย = 1 &lt;เกณฑ์คะแนนสามารถปรับเปลี่ยนตามความเหมาะสมได้&gt;</p> <p>* ขอบเขต KM ที่ดำเนินการต่อเนื่องจากปีการศึกษา 2558/ปีงบประมาณ 2559</p> <p>ขอบเขตการจัดการความรู้ที่เลือกดำเนินการ คือ ขอบเขต KM ที่ 2 การจัดระบบการให้บริการที่เป็นเลิศ มุ่งเน้นสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ</p>			
<p>ผู้ทบทวน/ผู้อนุมัติ (.....)</p> <p>อาจารย์ปราณี เนรมิต</p> <p>ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน</p>			

แบบฟอร์ม 3 เป้าหมายของการจัดการความรู้ (Desired State) ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	
ขอบเขต KM (KM Focus Area) คือ 1. การพัฒนากระบวนการรับสมัครนักศึกษา 2. การจัดระบบการให้บริการที่เป็นเลิศ มุ่งเน้นสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ 3. การบริการจัดการกระบวนการเบิกจ่ายงบประมาณ	
เป้าหมาย KM (Desired State)	หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม
เป้าหมาย KM ที่ 1 เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการรับสมัครนักศึกษา ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย รวดเร็ว	- มีกิจกรรมชี้แจงทำความเข้าใจในกระบวนการรับสมัคร อย่างน้อย 2 ครั้ง - มีคู่มือกระบวนการรับสมัครนักศึกษา - บุคลากรภายในหน่วยงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมการรับสมัคร ร้อยละ 100
เป้าหมาย KM ที่ 2 บุคลากรและผู้บริหารทุกระดับ มีความสามารถในการพัฒนาระบบให้บริการตามพันธกิจของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ มุ่งเน้นสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ	- จำนวนกิจกรรมพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรด้านการให้บริการอย่างน้อย 2 กิจกรรม - มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย อย่างน้อย 3 ช่องทาง - บุคลากรได้รับการพัฒนาไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ของบุคลากรทั้งหมด - ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่น้อยกว่า 4.00 คะแนนจากคะแนนเต็ม 5
เป้าหมาย KM ที่ 3 เพื่อปรับปรุงวิธีการจัดทำเอกสารการเบิกจ่ายงบประมาณ ให้มีความถูกต้องตามหลักเกณฑ์การเบิกจ่ายของมหาวิทยาลัยและกรมบัญชีกลาง	- ระดับความสำเร็จในการบริหารจัดการ ไม่ต่ำกว่า 3.51 คะแนนจากคะแนนเต็ม 5 - ผลการเบิกจ่ายงบประมาณภาพรวม ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90
<p>ผู้ทบทวน/ผู้อนุมัติ (.....)</p> <p>อาจารย์ปราณี เนรมิต</p> <p>ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน</p>	



แบบฟอร์ม 4 Check List ทวนสอบการกำหนดขอบเขตการจัดการความรู้ (KM Focus Area) และเป้าหมายการจัดการความรู้ (Desired State)		
<p>ชื่อหน่วยงาน : สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน</p> <p>เป้าหมาย KM ที่ 2 (Desired State) : บุคลากรและผู้บริหารทุกระดับ มีความสามารถในการพัฒนาระบบให้บริการตามพันธกิจของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ มุ่งเน้นสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ</p> <p>หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรมตามเป้าหมาย KM : - ระบบงานทะเบียนและประมวลผลได้รับการปรับปรุง/พัฒนา</p> <p>- มีกิจกรรมถ่ายทอดความรู้เพื่อพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีอย่างน้อย 2 กิจกรรม/ปี</p>		
ลำดับ	รายการ Check List	ระบุรายละเอียด
1.	กระบวนการงาน (Work Process) ที่เกี่ยวข้อง	
1.1	กระบวนการงานไหนบ้าง เชื่อมโยงกับเป้าหมาย KM	<ul style="list-style-type: none"> <li>- กระบวนการให้บริการต่าง ๆ ของหน่วยงาน</li> <li>- การสำรวจหัวข้อองค์ความรู้ที่บุคลากรต้องการได้รับ / ช่วงเวลาที่ต้องการ</li> <li>- การดำเนินการให้ความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กลุ่มเป้าหมายต้องการ</li> <li>- การติดตามและการประเมินผลการให้บริการ</li> <li>- การเผยแพร่ข้อมูล/ความรู้</li> </ul>
1.2	ขั้นตอนไหนบ้าง เชื่อมโยงกับเป้าหมาย KM	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การสำรวจหัวข้อองค์ความรู้ที่บุคลากรต้องการได้รับ / ช่วงเวลาที่ต้องการ</li> <li>- การดำเนินการให้ความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กลุ่มเป้าหมายต้องการ</li> <li>- การติดตามความก้าวหน้า และการประเมินผล</li> </ul>
1.3	กระบวนการงานไหนบ้าง เชื่อมโยงกับเป้าหมาย KM และสอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การสำรวจความต้องการในการพัฒนาของบุคลากร</li> <li>- การมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมพัฒนาบุคลากร</li> </ul>
1.4	ขั้นตอนไหนบ้างเชื่อมโยงกับเป้าหมาย KM และสอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การดำเนินการให้ความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กลุ่มเป้าหมายต้องการ</li> <li>- การติดตามความก้าวหน้า และการประเมินผล</li> </ul>
1.5	คิดเป็นจำนวน กระบวนการงานและขั้นตอน เท่าไร	1 กระบวนการ ต่อ 1 ประเด็นความรู้
1.6	อะไรคือตัวชี้วัดของกระบวนการงานที่เชื่อมโยงกับเป้าหมาย KM และสอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ระบบงานทะเบียนและประมวลผลได้รับการปรับปรุง/พัฒนา</li> <li>- มีกิจกรรมถ่ายทอดความรู้เพื่อพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีอย่างน้อย 2 กิจกรรม/ปี</li> </ul>

ลำดับ	รายการ Check List	ระบุรายละเอียด
2.	กลุ่มผู้เกี่ยวข้องภายในองค์กร	
2.1	หน่วยงานไหนขององค์กร ที่ต้องแบ่งปันแลกเปลี่ยน / Sharing K.	ทุกกลุ่มงานภายในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
2.2	ใครบ้างในหน่วยงาน ที่ต้องแบ่งปันแลกเปลี่ยน / Sharing K.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- กลุ่มงานส่งเสริมวิชาการ</li> <li>- กลุ่มงานบริหารสำนักงานผู้อำนวยการ</li> <li>- กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผล</li> <li>- ผู้บริหารทุกระดับภายในหน่วยงาน</li> </ul>
2.3	คิดเป็นจำนวนคน เท่าไร ที่ต้องแบ่งปันแลกเปลี่ยน / Sharing K.	จำนวน 30 คน
2.4	หน่วยงานไหนขององค์กร ที่ต้องเรียนรู้ / Learning K.	หน่วยงานหลักคือ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
2.5	ใครบ้างในหน่วยงาน ที่ต้องเรียนรู้ / Learning K.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- กลุ่มงานส่งเสริมวิชาการ</li> <li>- กลุ่มงานบริหารสำนักงานผู้อำนวยการ</li> <li>- กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผล</li> <li>- ผู้บริหารทุกระดับภายในหน่วยงาน</li> </ul>
3.	กลุ่มผู้เกี่ยวข้องภายนอกองค์กร (ผู้ใช้บริการ / Outsource)	
3.1	องค์กรไหน ที่ต้องแบ่งปันแลกเปลี่ยน / Sharing K.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา</li> <li>- มหาวิทยาลัยรัฐ/เอกชน ที่มีแนวปฏิบัติที่ดีในการจัดการเรียนการสอน</li> <li>- ผู้รับบริการทางตรงของหน่วยงาน (นักศึกษา คณาจารย์)</li> </ul>
3.2	ใครบ้างในองค์กร ที่ต้องแบ่งปันแลกเปลี่ยน / Sharing K.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้ปฏิบัติงาน/ผู้บริหาร ที่รับผิดชอบดูแล ประสานงานการจัดการเรียนการสอน</li> <li>- ผู้เชี่ยวชาญ/ผู้ทรงคุณวุฒิจากหน่วยงาน /มหาวิทยาลัยรัฐ/เอกชน</li> </ul>
3.3	คิดเป็นจำนวนคน เท่าไร ที่ต้องแบ่งปันแลกเปลี่ยน / Sharing K.	จำนวน 30 คน
3.4	องค์กรไหน ที่ต้องเรียนรู้ / Learning K.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา</li> <li>- มหาวิทยาลัยรัฐ/เอกชน ที่มีแนวปฏิบัติที่ดีในการจัดการเรียนการสอน</li> <li>- ผู้รับบริการทางตรงของหน่วยงาน (นักศึกษา คณาจารย์)</li> </ul>
3.5	ใครบ้างในองค์กร ที่ต้องเรียนรู้ / Learning K.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้ปฏิบัติงาน/ผู้บริหาร ที่รับผิดชอบดูแล ประสานงานการจัดการเรียนการสอน</li> <li>- ผู้เชี่ยวชาญ/ผู้ทรงคุณวุฒิจากหน่วยงาน /มหาวิทยาลัยรัฐ/เอกชน</li> </ul>

ลำดับ	รายการ Check List	ระบุรายละเอียด
4.	ความรู้ที่จำเป็น (EK/ TK) ในกระบวนการงาน (Work Process)	
4.1	มีความรู้ EK อะไรบ้าง ที่ต้องเข้ากระบวนการจัดการความรู้ เพื่อปรับให้ทันสมัยกับกาลเวลา (ระบุมาทั้งหมดเท่าที่ทำได้)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เอกสารประกอบการบรรยาย</li> <li>- สื่อประกอบการอบรม ภาพ / เสียง</li> <li>- ระเบียบ ประกาศ แนวปฏิบัติจากมหาวิทยาลัย ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของหน่วยงาน</li> </ul>
4.2	มีความรู้ EK อะไรบ้างที่จัดการครั้งเดียวแล้วไม่ต้องปรับอีกเลย	- ไม่มี
4.3	มีความรู้ TK อะไรบ้าง ที่ต้องเข้ากระบวนการจัดการความรู้ เพื่อปรับให้ทันสมัยกับกาลเวลา และอยู่กับใครบ้าง (ระบุมาทั้งหมดเท่าที่ทำได้)	- ประสบการณ์ของผู้ให้ความรู้ และผู้เข้าร่วมในด้านการจัดการเรียนการสอนทั้งในอดีตและปัจจุบัน
4.4	มีความรู้ TK อะไรบ้าง ที่จัดการครั้งเดียวแล้วไม่ต้องปรับอีกเลย และอยู่กับใครบ้าง	- ไม่มี
4.5	จากข้อ 4.01, 4.02 ความรู้ EK อะไรบ้าง ที่เรามี และ เรายังไม่มี	<p>สิ่งที่มีได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เอกสารประกอบการบรรยาย</li> <li>- สื่อประกอบการอบรม ภาพ / เสียง</li> <li>- ระเบียบ ประกาศ แนวปฏิบัติจากมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้อง</li> <li>- มาตรฐานการลดรอบระยะเวลาการให้บริการ</li> </ul> <p>สิ่งที่ไม่ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- คู่มือการจัดการประเมิน/ศึกษาความจำเป็นในการให้ความรู้</li> <li>- ระบบการจัดเก็บรวบรวมความรู้ที่จำเป็นไว้เป็นหมวดหมู่ - ระบบการเผยแพร่ความรู้</li> </ul>
4.6	จากข้อ 4.03, 4.04 ความรู้ TK อะไรบ้าง ที่เรามี และ เรายังไม่มี	<p>สิ่งที่มีได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ประสบการณ์ของผู้ให้ความรู้ และผู้เข้าร่วมในด้านการจัดการเรียนการสอน</li> </ul> <p>สิ่งที่ไม่ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ระบบการจัดเก็บรวบรวมความรู้ที่จำเป็นไว้เป็นหมวดหมู่</li> </ul>
<p>ผู้ทบทวน/ผู้อนุมัติ (.....)</p> <p>อาจารย์ปราณี เนรมิต</p> <p>ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน</p>		

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	การปฐมนิเทศความรู้	ประชุมบุคลากรทุกกลุ่มงาน เพื่อสำรวจความต้องการความรู้ในการเพิ่มสมรรถนะในการให้บริการ	ต.ค. – ธ.ค.	- รายการประเด็นความรู้ต่าง ๆ ที่บุคลากรต้องการได้รับ	- มีประเด็นความรู้ที่ตรงกับความต้องการของบุคลากรที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย	-	-	กลุ่มงานบริหารสำนักงาน	✓
2	การสร้างและแสวงหาความรู้	- ทบทวนรูปแบบการให้บริการในปัจจุบัน - จัดประชุมเพื่อวางแผนการจัดสรรงบประมาณ - จัดอบรมเชิงปฏิบัติการ - จัดส่งบุคลากรไปศึกษาดูงานด้านการให้บริการ	ตลอดปีงบประมาณ	- เอกสาร/ข้อมูลสารสนเทศครูเกี่ยวกับทักษะความรู้ที่จำเป็น - จำนวนบุคลากรที่ได้รับการอบรมศึกษาดูงาน	- บุคลากรในหน่วยงานทุกคนได้เข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาศักยภาพด้านการให้บริการ - บุคลากรในหน่วยงานทุกคนได้รับการอบรมศึกษาดูงาน	เอกสาร สื่อประกอบการจัดกิจกรรม	-	ผู้บริหารทุกระดับ	✓

ลำดับ	กิจกรรม	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	เครื่องมือ/อุปกรณ์	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ
3	การจัดความรู้ให้เป็นระบบ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดหาผู้เชี่ยวชาญ/ผู้มีความรู้ด้านเทคนิค/หัวใจของการให้บริการ</li> <li>- จัดทำคู่มือ/เล่มกระบวนการ</li> <li>- จัดอบรมเชิงปฏิบัติการด้านการให้บริการแบบจิตบริการ</li> <li>- จัดกิจกรรมศึกษาดูงานหน่วยงานที่เป็นเลิศ มีแนวปฏิบัติที่ดีด้านการให้บริการ</li> </ul>	<p>พ.ย.</p> <p>ม.ค.-เม.ย.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จำนวนบุคลากร ผู้บริหาร ร่วมกิจกรรมอบรมการอบรมด้านการให้บริการ แบบจิตบริการ</li> <li>- จำนวนกระบวนการที่มีผลการปฏิบัติงานตามโครงการของหน่วยงานที่ชัดเจน</li> <li>- จำนวนกิจกรรมศึกษาดูงาน/แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับหน่วยงานภายนอกของบุคลากร</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บุคลากร ผู้บริหารเข้าร่วมกิจกรรมอบรมการอบรมด้านการให้บริการแบบจิตบริการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95</li> <li>- สามารถดำเนินการได้ครบ ร้อยละ 100 ของกระบวนการตามโครงสร้างของหน่วยงาน</li> <li>- มีการเข้าร่วมแลกเปลี่ยนรู้/ศึกษาดูงานกับหน่วยงานภายนอกไม่น้อยกว่า 2 ครั้ง/ ปี</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เอกสารประกอบการอบรม</li> <li>- เล่มกระบวนการ</li> </ul>	110,000	กลุ่มงานบริหารสำนักงาน	อยู่ระหว่างดำเนินการ
4	การประเมินผลและถ่วงกรองความรู้	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 กระบวนการที่ได้ มาตรฐานการลดรอบ ได้ครบทุกกระบวนการ ตามโครงสร้างของ หน่วยงาน	ฐานข้อมูลออนไลน์ ของหน่วยงาน	-	งานสารสนเทศ กลุ่มงานบริหาร สำนักงาน	อยู่ ระหว่าง ดำเนิน การ
6	การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้	จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยน เรียนรู้ระหว่างบุคลากร กับผู้เชี่ยวชาญหรือ หน่วยงานทั้งภายในและ ภายนอก	ตลอด ปีงบประมาณ	จำนวนหน่วยงานที่ ร่วมแลกเปลี่ยน เรียนรู้กับหน่วยงาน	ไม่น้อยกว่า 5 หน่วยงาน	- เอกสาร ประกอบการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ - เอกสาร ประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับการให้บริการ	20,000	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 (.....)

อาจารย์ปราณี เนรมิต

ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

แบบฟอร์ม 12 – แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) : กระบวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process)									
<p>ชื่อหน่วยงาน : สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน</p> <p>เป้าหมาย KM (Desired State) : บุคลากรและผู้บริหารทุกระดับ มีความสามารถในการพัฒนาระบบให้บริการตามพันธกิจของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ มุ่งเน้นสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ</p> <p>หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม : - จำนวนกิจกรรมพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรด้านการให้บริการอย่างน้อย 2 กิจกรรม</p> <p>- มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย อย่างน้อย 2 ช่องทาง</p> <p>- บุคลากรได้รับการพัฒนาไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของบุคลากรทั้งหมด</p> <p>- ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่น้อยกว่า 4.00 คะแนนจากคะแนนเต็ม 5</p>									
ลำดับ	กิจกรรม	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	เครื่องมือ/อุปกรณ์	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ
1	การเตรียมการและปรับเปลี่ยนพฤติกรรม	ส่งเสริมให้บุคลากรเห็นถึงความสำคัญของการจัดการความรู้ โดยการจัดอบรมสร้างพื้นฐานความรู้	ม.ค.-ก.พ.	มีกิจกรรมสร้างพื้นฐานความรู้ด้านการจัดการความรู้แก่บุคลากร	ภายในระยะเวลาที่กำหนด	เอกสารการอบรม	-	กลุ่มงานบริหารสำนักงาน	ดำเนินการแล้ว
2	การสื่อสาร	เผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานการลรอบระยะเวลา	ต.ค.-ก.ย.	จำนวนกระบวนการให้บริการที่มีผังการปฏิบัติงานที่ชัดเจน	ทุกกระบวนการงานตามโครงสร้างของหน่วยงาน	เล่มกระบวนการงาน	-	บุคลากรทุกคน	ดำเนินการแล้ว
3	กระบวนการและเครื่องมือ	- เผยแพร่เอกสาร/กิจกรรมที่เกี่ยวข้องผ่านสื่อออนไลน์ต่างๆ - แสวงหาตัวอย่าง/แนวปฏิบัติที่ดี เพื่อนำไปเผยแพร่และแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับบุคคลภายในหน่วยงาน	ต.ค.-ก.ย.	จำนวนกระบวนการงานที่เผยแพร่	จำนวนกระบวนการงานที่เผยแพร่	-	-	งานสารสนเทศ กลุ่มงานบริหาร	ดำเนินการแล้ว

ลำดับ	กิจกรรม	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	เครื่องมือ/อุปกรณ์	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ
4	การเรียนรู้	ส่งเสริมให้เกิดการนำ ความรู้ไปใช้ในการ ปฏิบัติงาน	ต.ค.-ก.ย.	จำนวนรายงานผลการ ดำเนินโครงการ	ทุกโครงการที่ได้รับ จัดสรรงบประมาณ	-	-		
5	การวัดผล	สำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังของ ผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการของหน่วยงาน	ก.ย.	ระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการที่มีต่อ การให้บริการของ หน่วยงาน	มากกว่า 3.51	แบบสอบถาม	-	กลุ่มงานบริหาร	

ผู้ทบทวน/ผู้อนุมัติ (.....)

อาจารย์ปราณี เนรมิต

ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน





ลำดับ	กิจกรรมตามแผนการจัดการความรู้	งบประมาณ (บาท)	พ.ศ.2559			พ.ศ.2560								
			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)	30,000												
	7.การเรียนรู้ : นำความรู้ เทคนิคต่างๆ ไปปรับใช้กับการให้บริการ	-												

ผู้ทบทวน/ผู้อนุมัติ (.....)

อาจารย์ปราณี เนรมิต

ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน



ลำดับ	กิจกรรมตามแผนการจัดการความรู้	งบประมาณ (บาท)	พ.ศ.2560			พ.ศ.2561								
			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	<b>4.การเรียนรู้</b> : จัดสรรงบประมาณในการจัดโครงการ/กิจกรรม : ส่งเสริมให้เกิดการนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงาน	-												
	<b>5.การวัดผล</b> : สสำรวจความพึงพอใจ ความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงาน	-												
<p>ผู้ทบทวน/ผู้อนุมัติ (.....)</p> <p>อาจารย์ปราณี เนรมิต</p> <p>ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน</p>														

**ภาคผนวก**