

ชื่อหน่วยงาน ศูนย์คอมพิวเตอร์

เป้าหมายการจัดการความรู้ ระบบการให้บริการด้านระบบโทรศัพท์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

รายงานข้อมูล ประจำปีงบประมาณ 2553

ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการการจัดการความรู้ในส่วนของกระบวนการจัดการความรู้ (KM Process)

น้ำหนัก : ร้อยละ 20

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

รายงานผลการดำเนินงาน

คำชี้แจง 1 โปรดให้เครื่องหมาย “✓” ในช่องยังไม่ได้ดำเนินงาน และ/หรือมีการดำเนินงาน โดยหากท่านมีการดำเนินงานแล้วโปรดเลือกให้เครื่องหมาย “✓” ในช่องเกณฑ์การให้คะแนนเปรียบเทียบกับร้อยละของผลการดำเนินงาน โดยพิจารณาตามการรับรู้ของท่าน พร้อมสรุปผลคะแนนที่ได้ในแต่ละรายการข้อความ

คำชี้แจง 2 โปรดให้คะแนนเท่ากับ “0 คะแนน” หากท่านยังไม่ได้ดำเนินงานในรายการข้อความดังกล่าว

รายการข้อความ	ยังไม่ได้ดำเนินงาน	มีการดำเนินงาน			สรุปคะแนนที่ได้ (เต็ม 3 คะแนน)
		ต่ำกว่า ร้อยละ 50	ร้อยละ 50 - 80	มากกว่า ร้อยละ 80	
		1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	
1. มีการจัดทำแผนปฏิบัติการการจัดการความรู้ในส่วนของกระบวนการจัดการความรู้ (KM Process)			✓	3	
2. มีการดำเนินการตามเป้าหมายตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ในขั้นตอนของ <u>การบ่งชี้ความรู้</u>			✓	3	
3. มีการดำเนินการตามเป้าหมายตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ในขั้นตอนของ <u>การสร้างและแสวงหาความรู้</u>			✓	3	
4. มีการดำเนินการตามเป้าหมายตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ในขั้นตอนของ <u>การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ</u>			✓	3	
5. มีการดำเนินการตามเป้าหมายตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ในขั้นตอนของ <u>การประมวลและกลั่นกรองความรู้</u>			✓	3	
6. มีการดำเนินการตามเป้าหมายตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ในขั้นตอนของ <u>การเข้าถึงความรู้</u>			✓	3	
7. มีการดำเนินการตามเป้าหมายตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ในขั้นตอนของ <u>การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้</u>			✓	3	
8. มีการดำเนินการตามเป้าหมายตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ในขั้นตอนของ <u>การเรียนรู้</u>			✓	3	
9. มีองค์ความรู้และนวัตกรรมที่ได้จากการจัดการความรู้โดยมีการนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงาน รวมทั้งมีการเผยแพร่ให้ประชาคมของมหาวิทยาลัยได้ทราบโดยทั่วไป			✓	3	
<b>รวม</b>					<b>27 คะแนน</b>

ผลการประเมิน:

คะแนนที่ได้	คะแนนเต็ม	คิดเป็นร้อยละ
27	27	$\frac{27}{27} \times 100 =$ ร้อยละ <b>100</b>

รายละเอียดผลการดำเนินงาน :

รายละเอียดผลการดำเนินงาน
<ol style="list-style-type: none"><li>1. มีการพูดคุยแลกเปลี่ยนข้อมูลเดือนละ 1 ครั้ง เพื่อระดมความรู้ของแต่ละบุคคล และแบ่งปันประสบการณ์การให้บริการ</li><li>2. มีการจัดการด้านความรู้ ทักษะ และรวบรวมข้อมูลการให้บริการในขั้นตอนต่างๆ ประกอบด้วย งานรับโทรศัพท์ (Operator) งานด้านซ่อมบำรุง ตามประสบการณ์การทำงานของแต่ละบุคคล</li><li>3. ทำการวิเคราะห์และจัดทำขั้นตอนการให้บริการอย่างเป็นระบบ โดยจัดทำ FLOW การทำงานในทุกงานบริการ</li><li>4. จัดทำเอกสาร คู่มือ บอกรหัสการใช้งานระบบโทรศัพท์ ตลอดจนการแจ้งซ่อมบนเว็บไซต์ (Web Site) <a href="http://eccs.sut.ac.th/">http://eccs.sut.ac.th/</a> เพื่อให้สามารถตรวจสอบและติดตามการทำงานการแจ้งซ่อมได้ทุกขั้นตอน และรวดเร็ว</li></ol>

ข้อมูลอ้างอิงสำหรับผู้ประเมิน : ข้อมูลพื้นฐานและเอกสารหลักฐานอ้างอิงที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. หนังสือคู่มือการใช้ระบบโทรศัพท์ SUT Phone Book
2. เว็บไซต์แจ้งซ่อม <http://eccs.sut.ac.th/>

ช่วงระยะเวลาการประเมิน : ปีงบประมาณ

ผู้ให้ข้อมูล : นายอำนาจ จงมอบกลาง

ให้ข้อมูล ณ วันที่ 6 ตุลาคม 2553

ชื่อหน่วยงาน ศูนย์คอมพิวเตอร์

เป้าหมายการจัดการความรู้ ระบบการให้บริการด้านระบบโทรศัพท์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

รายงานข้อมูล ประจำปีงบประมาณ 2553

ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการการจัดการความรู้ในส่วนของกระบวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process)

น้ำหนัก : ร้อยละ 20

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

รายงานผลการดำเนินงาน

คำชี้แจง 1 โปรดให้เครื่องหมาย “✓” ในช่องยังไม่ได้ดำเนินงาน และ/หรือมีการดำเนินงาน โดยหากท่านมีการดำเนินงานแล้วโปรดเลือกให้เครื่องหมาย “✓” ในช่องเกณฑ์การให้คะแนนเปรียบเทียบกับร้อยละของผลการดำเนินงาน โดยพิจารณาตามการรับรู้ของท่าน พร้อมสรุปผลคะแนนที่ได้ในแต่ละรายการข้อความ

คำชี้แจง 2 โปรดให้คะแนนเท่ากับ “0 คะแนน” หากท่านยังไม่ได้ดำเนินงานในรายการข้อความดังกล่าว

รายการข้อความ	ยังไม่ได้ดำเนินงาน	มีการดำเนินงาน			สรุปคะแนนที่ได้ (เต็ม 3 คะแนน)
		ต่ำกว่า ร้อยละ 50	ร้อยละ 50 - 80	มากกว่า ร้อยละ 80	
		1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	
1. มีการจัดทำแผนปฏิบัติการการจัดการความรู้ในแต่ละส่วนของกระบวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process)				✓	3
2. มีการดำเนินงานตามเป้าหมายตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ในขั้นตอนของ <u>การเตรียมการและปรับเปลี่ยนพฤติกรรม</u>				✓	3
3. มีการดำเนินงานตามเป้าหมายตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ในขั้นตอนของ <u>การสื่อสาร</u>				✓	3
4. มีการดำเนินงานตามเป้าหมายตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ในขั้นตอนของ <u>กระบวนการและเครื่องมือ</u>				✓	3
5. มีการดำเนินงานตามเป้าหมายตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ในขั้นตอนของ <u>การเรียนรู้</u>				✓	3
6. มีการดำเนินงานตามเป้าหมายตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ในขั้นตอนของ <u>การวัดผล</u>				✓	3
7. มีการดำเนินงานตามเป้าหมายตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ในขั้นตอนของ <u>การยกย่องชมเชยและให้รางวัล</u>				✓	3
รวม					21 คะแนน

ผลการประเมิน:

คะแนนที่ได้	คะแนนเต็ม	คิดเป็นร้อยละ
21	21	$\frac{21}{21} \times 100 =$ ร้อยละ 100

รายละเอียดผลการดำเนินงาน :

รายละเอียดผลการดำเนินงาน
<ol style="list-style-type: none"><li>จัดประชุมเดือนละ 1 ครั้งเพื่อให้บุคลากรในฝ่ายได้เตรียมการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการทำงาน โดยให้มีการพูดคุยถึงการทำงานและแจกแจงปัญหาใหม่ ๆ ที่ได้พบ</li><li>จัดให้บุคลากรแลกเปลี่ยนความรู้ วางแผนขั้นตอนการทำงาน มีการบันทึกเรื่องเล่าและองค์ความรู้ที่ใช้ดำเนินงานที่เหมาะสมและปฏิบัติได้จริงก่อนการเผยแพร่</li><li>มีการติดตาม ตรวจสอบการทำงานตามขั้นตอน</li><li>มีการเผยแพร่ขั้นตอนการทำงานและตรวจสอบการทำงานที่เว็บไซต์ <a href="http://eccs.sut.ac.th/">http://eccs.sut.ac.th/</a></li><li>มีการกำหนดปัจจัยแห่งความสำเร็จที่ชัดเจนคือ ผู้รับบริการสามารถติดตามตรวจสอบการให้บริการได้ทุกขั้นตอน เห็นได้จากการกรณีเกิดปัญหาตามงานและยังไม่ได้รับบริการใด ๆ จากผู้ให้บริการ จะทราบได้ว่าในขณะปัจจุบันงานได้ตักค้างอยู่ที่ใด</li><li>บุคลากรได้รับการยอมรับในการให้บริการ จากการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจเพื่อประเมินผลระบบการให้บริการด้านระบบโทรศัพท์</li></ol>

ข้อมูลอ้างอิงสำหรับผู้ประเมิน : ข้อมูลพื้นฐานและเอกสารหลักฐานอ้างอิงที่เกี่ยวข้องดังนี้

- เว็บไซต์ <http://web.sut.ac.th/ccs/unc/index.php>
- เว็บไซต์ <http://eccs.sut.ac.th/>
- ผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการงานด้านระบบโทรศัพท์

ช่วงระยะเวลาการประเมิน : ปิงบประมาณ

ผู้ให้ข้อมูล : นายอำนาจ จงมอบกลาง

ให้ข้อมูล ณ วันที่ 6 ตุลาคม 2553

ชื่อหน่วยงาน ศูนย์คอมพิวเตอร์

เป้าหมายการจัดการความรู้ ระบบการให้บริการด้านระบบโทรศัพท์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

รายงานข้อมูล ประจำปีงบประมาณ 2553

ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 จำนวนเครือข่ายการจัดการความรู้ทั้งภายในและภายนอก

น้ำหนัก : ร้อยละ 5

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ปัจจัยนำเข้า

รายงานผลการดำเนินงาน

คำชี้แจง 1 โปรตุระบุดครงการที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการความรู้ที่เคยเข้าร่วมพร้อมทั้งสรุปผลคะแนนที่ได้

ลำดับที่	ชื่อของเครือข่าย	สังกัดหน่วยงาน
1	หลักสูตรการติดตั้ง ดูแล ซ่อมบำรุงระบบโทรศัพท์ ยี่ห้อ Alcatel	บริษัท อธิเทเลคอม จำกัด
2	หลักสูตร Call Center (งานบริการของโทรศัพท์)	สถาบันวิจัย วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย
3	การสร้างระบบโทรศัพท์ IP-PBX ชั้นสูงด้วย Asterisk	บริษัท บีเอสดี โซลูชั่น จำกัด
4	หลักสูตรการติดตั้งระบบ SMS Server Monitoring	บริษัท บีเอสดี โซลูชั่น จำกัด
5	Technical Training Program Alcatel Omni PCX Enterprise	บริษัท อธิ เทเลคอม จำกัด
	รวม	2 เครือข่าย

เกณฑ์การให้คะแนน:

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 2 เครือข่าย	มากกว่า 2 ถึง 4 เครือข่าย	เท่ากับหรือมากกว่า 5 เครือข่าย

ผลการประเมิน:

จำนวนเครือข่ายที่เข้าร่วม	คะแนนที่ได้
5 เครือข่าย	3 คะแนน

รายละเอียดผลการดำเนินงาน :

รายละเอียดผลการดำเนินงาน
บุคลากรมีการแลกเปลี่ยนความรู้จากภายนอกและภายใน เพื่อนำความรู้ที่มีอยู่และความรู้ที่ได้รับเพิ่มเติมมาปรับใช้ควบคู่กับปฏิบัติงานจริงและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อหน่วยงาน

ข้อมูลอ้างอิงสำหรับผู้ประเมิน : ข้อมูลพื้นฐานและเอกสารหลักฐานอ้างอิงที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. เอกสารการเข้าร่วมอบรมและสัมมนา

ช่วงระยะเวลาการประเมิน : ปีงบประมาณ

ผู้ให้ข้อมูล : นายอำนาจ จงมอบกลาง

ให้ข้อมูล ณ วันที่ 6 ตุลาคม 2553