

แบบฟอร์ม

แผนปฏิบัติการจัดการความรู้ “ระดับหน่วยงาน” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

1. ยุทธศาสตร์หลัก : ...การบริหารงานที่นำสมัย เป็นธรรม และการสร้างระบบนิเวศแห่งคุณภาพ.....
2. ประเด็นยุทธศาสตร์ : ...การสร้างวัฒนธรรมแห่งคุณภาพ (Quality Culture).....
3. กลยุทธ์ : ...การจัดการเพื่อปลูกฝังวัฒนธรรมแห่งคุณภาพ (Management for Quality Culture Embedded)
4. ชื่อโครงการจัดการความรู้ : ...แนวทางการสร้างกระบวนการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศด้านการบริการดิจิทัลของ ศูนย์คอมพิวเตอร์
5. สถานภาพโครงการ : โครงการเดิม โครงการใหม่
6. หน่วยงานที่รับผิดชอบ : ...ศูนย์คอมพิวเตอร์.....
7. หลักการและเหตุผล : ...ด้วยศูนย์คอมพิวเตอร์ เป็นหน่วยงานหลักในด้านงานบริการ... ดังนั้นจึงเล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนากระบวนการให้บริการ เพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในปัจจุบัน... ซึ่งมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว... จึงเกิดแนวคิดที่มีการสร้างกระบวนการปฏิบัติงานที่เป็นแบบอย่างและสามารถปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล... โดยเป็นปัจจัยหนึ่งส่งผลให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็ว... รวมถึงได้รับการยอมรับและสร้างความเชื่อมั่นในการบริการ... ตลอดจนความพึงพอใจจากผู้รับบริการสูงสุด

8. วัตถุประสงค์ :

- 8.1 เพื่อทำความเข้าใจและจัดกลุ่มกระบวนการปฏิบัติงานที่มีอยู่ของหน่วยงานให้เกิดความเด่นชัด
- 8.2 เพื่อสร้างกระบวนการปฏิบัติงานในการพัฒนาคุณภาพงานบริการอย่างเป็นระบบ
- 8.3 เพื่อให้หน่วยงานสามารถเชื่อมโยงข้อมูลของกระบวนการปฏิบัติงานในการพัฒนาระบบงานต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

9. การถ่ายทอดแผนสู่การปฏิบัติระดับโครงการ :

กลยุทธ์ (ข้อที่	แผนงานโครงการ (ข้อที่
การจัดการเพื่อปลูกฝังวัฒนธรรมแห่งคุณภาพ (Management for quality culture embedded)	5.7.2.7 Knowledge management

10. ระยะเวลาโครงการ : . . . 1.. ปี เริ่มต้น ปีงบประมาณ พ.ศ. ตุลาคม 2563 สิ้นสุด ปีงบประมาณ พ.ศ. กันยายน 2564

รายละเอียดแผนการดำเนินงานโครงการ :

เป้าหมายโครงการ/ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	แผนปีงบประมาณ พ.ศ.				
		2564				
		รวม	Q1	Q2	Q3	Q4
เป้าหมายโครงการ : มีกระบวนการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศด้านการบริการ เพื่อรองรับสู่ความเป็นดิจิทัล และสามารถนำไปพัฒนาปรับใช้กับระบบแพลตฟอร์มต่าง ๆ ในอนาคตได้						
ตัวชี้วัด : 1. จำนวนคู่มือปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ 2. ความพึงพอใจด้านการให้บริการในภาพรวม	เรื่อง คะแนน	5 5	2 -	3 4	4 5	5 5

11. ตัวชี้วัดความสำเร็จแบบ Milestone : จำนวนคู่มือปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ

ระดับคะแนน	ขั้นตอนการดำเนินงาน
ระดับที่ 1	จัดประชุมคณะทำงานการจัดทำแผนปฏิบัติการการจัดการความรู้ ประจำปี พ.ศ. 2563-2565 เพื่อจัดทำร่างแผนปฏิบัติการการจัดการความรู้ “ระดับหน่วยงาน” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564
ระดับที่ 2	ดำเนินการตามแผนงาน สรรหา ระดมความคิดเห็น สร้างความรู้ คู่มือที่ต้องการเป็นเลิศ และเกี่ยวข้องกับบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายของหน่วยงาน
ระดับที่ 3	ดำเนินการรวบรวมข้อมูลเอกสารคู่มือปฏิบัติงานที่คัดเลือก เพื่อวิเคราะห์ แก้ไข และจัดเก็บเป็นลายลักษณ์อักษร
ระดับที่ 4	ดำเนินการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และดำเนินการตามแผนปฏิบัติการการจัดการความรู้ของหน่วยงาน ประจำปี พ.ศ. 2564 ได้ร้อยละ 80
ระดับที่ 5	ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการการจัดการความรู้ของหน่วยงาน ประจำปี พ.ศ. 2564 ได้ร้อยละ 100 และสรุปผลการดำเนินงานของหน่วยงานเสนอต่อคณะกรรมการบริหารจัดการความรู้ (Knowledge Management :KM) ของ มทส. ต่อไป

11.1 รายละเอียดผลงานของแต่ละขั้นตอน

ขั้นตอน	KM Process	รายละเอียดผลงานของแต่ละขั้นตอน
1	การกำหนดประเด็นการจัดการความรู้และนิยามความรู้ที่บ่งชี้ (Knowledge Identification)	ประชุมคณะทำงานการจัดทำแผนปฏิบัติการการจัดการความรู้ ประจำปี พ.ศ. 2563-2565 เพื่อ กำหนด ขอบเขต วัตถุประสงค์ และประเด็นการจัดการความรู้ของหน่วยงาน
2	การสร้างและแสวงหาความรู้ (Knowledge Creation and Acquisition)	ประชุมสรรหาข้อมูล รายละเอียดประเด็นความรู้ จากกระบวนการ การให้บริการ และสร้างความรู้ เกี่ยวกับการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานที่เป็นเลิศและมีมาตรฐาน
3	การจัดความรู้ให้เป็นระบบ (Knowledge Organization)	จัดเตรียมข้อมูลกระบวนการงานบริการตามหัวข้อที่กำหนด และรวบรวม บันทึกเนื้อหาจากผู้ปฏิบัติงาน แล้วเกิดกระบวนการที่ดี และนำมาจัดทำให้เป็นระบบลายลักษณ์อักษร
4	การประมวลและกลั่นกรองความรู้ (Knowledge Codification and Refinement)	ดำเนินการกลั่นกรองข้อมูล พร้อมทั้งตรวจสอบกระบวนการที่ได้ เพื่อนำมากำหนดเกณฑ์มาตรฐาน ในการสร้างกระบวนการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ นำไปสู่การปรับปรุงข้อมูลให้เข้าใจง่ายและเกิดข้อมูลที่สมบูรณ์และมีคุณภาพ สำหรับใช้จัดทำคู่มือกระบวนการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศของงานบริการต่อไป

ขั้นตอน	KM Process	รายละเอียดผลงานของแต่ละขั้นตอน
5	การเข้าถึงความรู้ (Knowledge Access)	ประชุมจัดเตรียมความพร้อมข้อมูลสมบูรณ์ที่ผ่านการกลั่นกรองตามหัวข้อที่คัดเลือก เพื่อเตรียมนำมาถ่ายทอดเกณฑ์มาตรฐานสร้างกระบวนการที่เป็นแบบอย่าง ในการนำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างรวดเร็ว และเกิดประสิทธิผลต่อการปฏิบัติงาน
6	การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing)	จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ตามแผนปฏิบัติการการจัดการความรู้ ประจำปีงบประมาณพ.ศ. 2564 ของศูนย์คอมพิวเตอร์และนำเสนอรายละเอียดข้อมูลกระบวนการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศด้านบริการดิจิทัล เพื่อให้บุคลากรมีความเข้าใจในทิศทางเดียวกัน และนำไปปฏิบัติให้เกิดมาตรฐานของหน่วยงานต่อไป
7	การเรียนรู้ (Learning)	มีกระบวนการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศด้านบริการเพื่อรองรับสู่ความเป็นดิจิทัล และสามารถนำไปพัฒนาปรับใช้กับระบบแพลตฟอร์มต่าง ๆ ในอนาคตได้ รวมถึงนำเสนอผลงานเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน

11.2 เกณฑ์การให้คะแนนตัวบ่งชี้

ตัวบ่งชี้	หน่วยนับ	เกณฑ์การให้คะแนน				
		1	2	3	4	5
จำนวนคู่มือปฏิบัติงานที่แล้วเสร็จ	เรื่อง	เรื่อง 1	เรื่อง 2	เรื่อง 3	เรื่อง 4	เรื่อง 5

12. รายการงบประมาณ : (โปรดระบุโดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง)

- สามารถใช้จ่ายจากงบบริหารส่วนกลางหรืองบประมาณของหน่วยงานที่ได้รับจัดสรรได้
- เป็นรายการค่าใช้จ่ายที่ไม่สามารถใช้จ่ายจากงบบริหารส่วนกลางหรืองบประมาณของหน่วยงานที่ได้รับจัดสรร และมีความจำเป็นต้องใช้เพื่อการดำเนินการ (รายละเอียดโปรดระบุในแบบฟอร์ม “รายละเอียดค่าของงบประมาณโครงการบริหารจัดการความรู้”)