

ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการจัดการความรู้ “ศูนย์คอมพิวเตอร์”

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ณ ไตรมาสที่ 4/2564

- ชื่อโครงการจัดการความรู้ : แนวทางการสร้างกระบวนการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศด้านการบริการดิจิทัลของศูนย์คอมพิวเตอร์
- หน่วยงานที่รับผิดชอบ : ศูนย์คอมพิวเตอร์
- รายละเอียดแผนการดำเนินงานโครงการ :

เป้าหมายโครงการ/ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	ผลปีงบประมาณ พ.ศ. 2564								รายละเอียดการดำเนินงาน (โปรดระบุ)
		Q1		Q2		Q3		Q4		
		แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	
<p>เป้าหมายโครงการ : มีกระบวนการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศด้านการบริการเพื่อรองรับสู่ความเป็นดิจิทัล และสามารถนำไปพัฒนาปรับใช้กับแพลตฟอร์มต่าง ๆ ในอนาคตได้</p> <p>ตัวชี้วัด : 1. จำนวนคู่มือปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ</p>	เรื่อง	2	2	3	3	4	5	5	5	- ได้มีการวางแผนการดำเนินการและจัดทำกระบวนการขั้นตอน ของการปฏิบัติงาน แต่ละประเภท เพื่อให้เกิดคู่มือปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ และสร้างความเข้าใจในระบบงานทุกขั้นตอนอย่างชัดเจน จนสามารถสร้างเป็นกระบวนการที่ดี และนำไปปฏิบัติใช้ภายในหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จำนวน 5 คู่มือ
2. ความพึงพอใจด้านการให้บริการในภาพรวม	คะแนน	0	4	4.93	5	4.89	5	4.91	- จากการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ของหน่วยงาน ทำให้สามารถรับทราบและเข้าถึงงานที่ได้รับได้อย่างอย่างรวดเร็ว และได้กำหนดเกณฑ์มาตรฐานของเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน ส่งผลให้ผู้ให้บริการได้รับการตอบกลับจากผู้รับบริการในทิศทางที่ดี - ทั้งนี้ ศูนย์คอมพิวเตอร์ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อระบบงานการให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์สำหรับการขอรับบริการและแจ้งซ่อมผ่านระบบติดตามความก้าวหน้างานเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ภายในศูนย์คอมพิวเตอร์ (E-Doc-Track) จำนวน 91 คน ได้คะแนนเฉลี่ย 4.91

4. ตัวชี้วัดความสำเร็จแบบ Milestone : จำนวนคู่มือปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ

4.1 รายละเอียดผลงานของแต่ละขั้นตอน

ขั้นตอน	KM Process	รายละเอียดผลงานของแต่ละขั้นตอน	ผลการดำเนินงาน ณ ไตรมาส 3/2564
1	การกำหนดประเด็นการจัดการความรู้และนิยามความรู้ที่บ่งชี้ (Knowledge Identification)	ประชุมคณะทำงานการจัดทำแผนปฏิบัติการการจัดการความรู้ ประจำปี พ.ศ. 2563-2565 เพื่อกำหนด ขอบเขตวัตถุประสงค์ และประเด็นการจัดการความรู้ของหน่วยงาน	จัดการประชุมเพื่อกำหนด ขอบเขต วัตถุประสงค์ และประเด็นการจัดการความรู้ของหน่วยงานประจำปี โดยที่ประชุมสรุปหัวข้อการดำเนินงาน ได้แก่ “แนวทางการสร้างกระบวนการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศด้านการบริการดิจิทัลของศูนย์คอมพิวเตอร์” โดยประชุมเมื่อวันที่ 28 กันยายน 2563
2	การสร้างและแสวงหาความรู้ (Knowledge Creation and Acquisition)	ประชุมสรรหาข้อมูล รายละเอียดประเด็นความรู้จากกระบวนการ การให้บริการ และสร้างความรู้เกี่ยวกับการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานที่เป็นเลิศและมีมาตรฐาน	จัดการประชุมเพื่อหารือการคัดเลือกประเภทงาน และแนวทางการสร้างกระบวนการความรู้ของงานที่ต้องการนำมาจัดทำเป็นคู่มือปฏิบัติงานที่เป็นเลิศภายในหน่วยงาน โดยที่ประชุมคัดเลือกประเภทงานสำหรับจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน (SOP) และสร้างกระบวนการการให้บริการดิจิทัล เมื่อวันที่ 29 ตุลาคม 2563 จำนวน 5 คู่มือ ดังนี้ 1) งานซ่อม/ติดตั้งงานระบบเครือข่าย 2) งานบริการระบบโทรศัพท์ 3) งานบริการยืม-คืนครุภัณฑ์เฉพาะกิจ 4) งานบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 5) การติดตามงานบนระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Doc-Track)
3	การจัดความรู้ให้เป็นระบบ (Knowledge Organization)	จัดเตรียมข้อมูลกระบวนการงานบริการตามหัวข้อที่กำหนด และรวบรวม บันทึกเนื้อหาจากผู้ปฏิบัติงานแล้วเกิดกระบวนการที่ดี และนำมาจัดทำให้เป็นระบบลายลักษณ์อักษร	จัดการประชุมเพื่อนำเสนอข้อมูลที่ได้มีการจัดเตรียมและรวบรวมไว้ ทั้งนี้ มีการพิจารณาดำเนินการปรับแก้ไขกระบวนการปฏิบัติงาน (Flow) รวมถึงรายละเอียดกิจกรรมในกระแสนงานโดยอ้างอิงจากการปฏิบัติงานจริง เพื่อสร้างข้อมูลของกระบวนการงานให้ถูกต้องและเหมาะสม โดยประชุมเมื่อวันที่ 28 ธันวาคม 2563
4	การประมวลและกลั่นกรองความรู้ (Knowledge Codification and Refinement)	ดำเนินการกลั่นกรองข้อมูล พร้อมทั้งตรวจสอบกระบวนการที่ได้ เพื่อนำมากำหนดเกณฑ์มาตรฐานในการสร้างกระบวนการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ นำไปสู่การปรับปรุงข้อมูลให้เข้าใจง่ายและเกิดข้อมูลที่สมบูรณ์และมีคุณภาพสำหรับใช้จัดทำคู่มือกระบวนการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศของงานบริการต่อไป	จัดการประชุมเพื่อพิจารณา วิเคราะห์กระบวนการ การดำเนินงานและกลั่นกรองข้อมูลของคู่มือปฏิบัติงาน (SOP) จำนวน 5 คู่มือ ที่ได้มีการปรับแก้ไขกระบวนการปฏิบัติงาน (Flow) ให้มีความครอบคลุม เพื่อทบทวนความถูกต้องของการไหลของงานแต่ละประเภทที่ได้กำหนด รวมถึงกำหนดเวลาการทำงานของแต่ละกระบวนการเพื่อสร้างเกณฑ์มาตรฐานให้สามารถติดตาม กำกับดูแล การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป โดยประชุมเมื่อวันที่ 22 มกราคม 2564

ขั้นตอน	KM Process	รายละเอียดผลงานของแต่ละขั้นตอน	ผลการดำเนินงาน ณ ไตรมาส 3/2564
5	การเข้าถึงความรู้ (Knowledge Access)	ประชุมจัดเตรียมความพร้อมข้อมูลสมบูรณ์ที่ผ่านการกลั่นกรองตามหัวข้อที่คัดเลือก เพื่อเตรียมนำมาถ่ายทอดเกณฑ์มาตรฐานสร้างกระบวนการที่เป็นแบบอย่าง ในการนำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างรวดเร็ว และเกิดประสิทธิผลต่อการปฏิบัติงาน	จัดการประชุมเพื่อพิจารณาความถูกต้องของความรู้ที่รวบรวม รวมถึงกระบวนการปฏิบัติงาน (Flow) นำมาสู่การจัดเตรียมรายละเอียดสำหรับการพัฒนาและรองรับแพลตฟอร์มต่าง ๆ บนระบบออนไลน์ ที่หน่วยงานวางแผนจะพัฒนาต่อไป โดยจะส่งผลให้การปฏิบัติงานเกิดความรวดเร็วยิ่งขึ้น อีกทั้งเพื่อเตรียมข้อมูลที่เกิดกระบวนการที่ดี นำไปสู่กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในหน่วยงานต่อไป โดยประชุมเมื่อวันที่ 29 มีนาคม 2564
6	การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing)	จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ตามแผนปฏิบัติการการจัดการความรู้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ของศูนย์คอมพิวเตอร์และนำเสนอรายละเอียดข้อมูลกระบวนการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศด้านการบริการดิจิทัล เพื่อให้บุคลากรมีความเข้าใจในทิศทางเดียวกัน และนำไปปฏิบัติให้เกิดมาตรฐานของหน่วยงานต่อไป	จัดการประชุมเพื่อปรับปรุง แก้ไขกระบวนการการปฏิบัติงาน (Flow) สำหรับรองรับกระบวนการงานให้บริการดิจิทัล ทั้งนี้ได้สรุปข้อมูลที่สมบูรณ์และผ่านการกลั่นกรองตามหัวข้อคู่มือที่คัดเลือก และเตรียมนำมาถ่ายทอดเกณฑ์มาตรฐานสร้างกระบวนการที่เป็นแบบอย่างในการนำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างรวดเร็ว และเกิดประสิทธิผลต่อการปฏิบัติงาน โดยประชุมเมื่อวันที่ 28 มิถุนายน 2564 และได้กำหนดการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ตามแผนปฏิบัติการการจัดการความรู้ ประจำปีงบประมาณพ.ศ. 2564 ของศูนย์คอมพิวเตอร์ ซึ่งจักมีการนำเสนอรายละเอียดข้อมูลกระบวนการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศด้านการบริการดิจิทัล เพื่อให้บุคลากรมีความเข้าใจในทิศทางเดียวกัน และนำไปปฏิบัติให้เกิดมาตรฐานของหน่วยงานต่อไป ในวันจันทร์ที่ 30 สิงหาคม 2564 มีการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของศูนย์คอมพิวเตอร์ โครงการ “แนวทางการสร้างกระบวนการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศด้านการบริการดิจิทัลของศูนย์คอมพิวเตอร์” เพื่อใช้เป็นการสร้างความเข้าใจและสร้างกระบวนการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศด้านการบริการดิจิทัล โดยผู้เข้าร่วมโครงการ สามารถนำไปพัฒนาปรับใช้กับระบบแพลตฟอร์มต่าง ๆ ในอนาคตได้ และยึดถือเป็นแนวทางการสร้างมาตรฐานการให้บริการของหน่วยงานต่อไป ตามแผนโครงการปฏิบัติการการจัดการความรู้ ประจำปีงบประมาณ 2564 เมื่อวันที่ 27 กันยายน 2564
7	การเรียนรู้ (Learning)	มีกระบวนการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศด้านการบริการเพื่อรองรับสู่ความเป็นดิจิทัล และสามารถนำไปพัฒนาปรับใช้กับระบบแพลตฟอร์มต่าง ๆ ในอนาคตได้ รวมถึงนำเสนอผลงานเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน	มีคู่มือปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เพื่อนำเสนอมาตรฐานการให้บริการของหน่วยงาน จำนวน 5 คู่มือ รวมถึงเผยแพร่กระบวนการงานผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน ตามลิงก์ http://ccs.sut.ac.th/2012/index.php/about-us/km เรียบร้อยแล้ว

คะแนนประเมินรวม 4.91

ดูแบบเลือกช่วงเวลา

ช่วงเวลา -

ดูรายเดือน

ประจำเดือน

*** หากต้องการดูคะแนนทั้งปี ให้เลือกเดือนเท่ากับ Select ส่วนปีเลือกปีที่ต้องการดูได้เลย ***

Show entries

Search:

# ↑↓	เลขที่ใบงาน ↑↓	คะแนนประเมิน ↑↓	หมายเหตุ ↑↓
1	D64/1205	5	
2	D64/1286	5	
3	D64/1303	5	รวดเร็ว โปร่งใส
4	D64/1461	5	
5	D64/1544	5	การบริการสะดวก รวดเร็ว มากค่ะ
6	D64/1553	5	มีความรวดเร็วในการให้บริการคะ
7	E64/0605	5	
8	E64/0923	4	
9	E64/0936	5	
10	E64/0937	5	

Showing 1 to 10 of 91 entries

Previous [1](#) [2](#) [3](#) [4](#) [5](#) ... [10](#) Next