

## โครงการแผนปฏิบัติการจัดการความรู้ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

-----

1. ชื่อโครงการจัดการความรู้ : การให้บริการที่ดีเพื่อสร้างความประทับใจในงานบริการ (Service Mind)
2. ยุทธศาสตร์ : การบริหารงานที่น่าสมัย เป็นธรรม และการสร้างระบบนิเวศแห่งคุณภาพ
3. แผนงานหลัก : การสร้างวัฒนธรรมแห่งคุณภาพ (Quality Culture)
4. หน่วยงานที่รับผิดชอบ : ศูนย์คอมพิวเตอร์
5. วัตถุประสงค์ :
  1. เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในการให้บริการที่ดีมากขึ้น
  2. เพื่อกำหนดแนวทางในการให้บริการที่ดี เพื่อสร้างความประทับใจในงานบริการเพิ่มขึ้น
6. การถ่ายทอดแผนสู่การปฏิบัติระดับโครงการ :

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

7. ระยะเวลาโครงการ : 240 วัน เริ่มต้น ตุลาคม ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561  
 สิ้นสุด พฤษภาคม ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

8. รายละเอียดแผนการดำเนินงานโครงการ :

แนวทาง/เป้าหมายโครงการ/ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	แผนปีงบประมาณ พ.ศ.		
		2560 (1)	2561	2562 (2)
<b>ผลผลิต :</b> แนวทางการให้บริการที่ดีเพื่อสร้างความประทับใจในงานบริการ (Service Mind) <b>ตัวชี้วัด</b> 1. จำนวนเรื่องเล่าจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อสร้างความรู้ และกำหนดแนวทางการให้บริการที่ดี 2. ผู้เข้าร่วมโครงการได้รับความรู้และแนวทางในด้านการให้บริการที่ดีเพื่อสร้างความประทับใจในงานบริการเพิ่มขึ้น	เรื่อง  ระดับ		5  >4	

9. วงเงินงบประมาณ :

หน่วย : บาท

ปีงบประมาณ พ.ศ.	เงินงบประมาณ	เงินนอกงบประมาณ	รวมทั้งสิ้น
2560 (1)		-	
2561	10,000	-	10,000
2562 (2)		-	
รวมทั้งสิ้น	10,000	-	10,000

หมายเหตุ: (1) โครงการต่อเนื่องจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

(2) โครงการต่อเนื่องไปปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

10. แผนกิจกรรมและแผนการใช้จ่ายงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561:

ที่ปรึกษาโครงการ: ผศ. ดร. ศุภกฤษฎี นิตวัฒนากุล	(จำนวนชั่วโมง/เดือน)	22	ชม./ปี
ผู้รับผิดชอบโครงการ: นางสาวปัทมา แฉ่งชูเชื้อ	(จำนวนชั่วโมง/เดือน)	55	ชม./ปี
ผู้ร่วมงาน:			
1. นางพนัชชนัญ สระแกทอง	(จำนวนชั่วโมง/เดือน)	42	ชม./ปี
2. นางสาวพฤษดี พิณีพงษ์	(จำนวนชั่วโมง/เดือน)	39	ชม./ปี
3. นางบุษราภรณ์ เผ่าละออ	(จำนวนชั่วโมง/เดือน)	29	ชม./ปี
4. นางแสงดาว เลียบกระโทก	(จำนวนชั่วโมง/เดือน)	39	ชม./ปี
5. นางสาวสุณีย์ มวมขุนทด	(จำนวนชั่วโมง/เดือน)	32	ชม./ปี
6. นางอุไร เพื่อนเกาะ	(จำนวนชั่วโมง/เดือน)	32	ชม./ปี
7. นางสาวเก็ดถวา ปัญญาชีวะเดช	(จำนวนชั่วโมง/เดือน)	32	ชม./ปี
8. นายณัฐพงษ์ อรุณศรีศุภมิตร	(จำนวนชั่วโมง/เดือน)	32	ชม./ปี
9. นายสมพงษ์ บุญเต็ม	(จำนวนชั่วโมง/เดือน)	42	ชม./ปี
10. กนกศักดิ์ เดชบุญ	(จำนวนชั่วโมง/เดือน)	32	ชม./ปี
11. นางสาวเอกภาวี ไชกระโทก	(จำนวนชั่วโมง/เดือน)	49	ชม./ปี



กิจกรรม	น้ำหนัก รวม	น้ำหนัก กิจกรรม		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ผู้รับผิดชอบ	
กิจกรรมหลัก 3: การจัดความรู้ให้เป็นระบบ	0.15		แผนงาน	0	0	50	100	100	100	100	100	100	100	100	100		
			แผนเงิน	0													
			ชม			5	5										
กิจกรรมรอง: 3.1 รวบรวมและบันทึกเนื้อหาข้อมูลที่มีองค์ความรู้จากบุคคลตัวอย่างทั้ง Tacit และ Explicit Knowledge ที่เกี่ยวกับคุณสมบัติการให้บริการที่ดี และประโยชน์ของการให้บริการที่ดี และสร้างเป็นวัฒนธรรมในห้องกรในการทำงานต่อไป		1	แผนงาน	0	0	50	100	100	100	100	100	100	100	100	100	นางสายสุณีย์ มวมขุนทด(10) นางอุไร เพื่อนเกาะ(10)	
			แผนเงิน	0													
			ชม			5	5										
กิจกรรมหลัก 4: การประมวลและกลั่นกรองความรู้	0.15		แผนงาน	0	0	15	25	55	85	100	100	100	100	100	100		
			แผนเงิน														
กิจกรรมรอง:			ชม														
4.1 ประชุมผู้ร่วมงานเพื่อประมวลและกลั่นกรองความรู้ ในชุดความรู้ที่ได้มาตรวจสอบข้อมูลให้มีมาตรฐานที่เป็นสากล ปรับปรุงเนื้อหาให้เข้ากับศูนย์คอมพิวเตอร์ เพื่อนำเผยแพร่ต่อผู้สนใจเพื่อให้เกิดการส่งต่อความรู้อย่างแท้จริง		0.5	แผนงาน	0	0	0	0	50	100	100	100	100	100	100	100	ผู้ร่วมงานทุกคนคนละ 6 ชม/ปี	
			แผนเงิน														
			ชม					3	3								
4.2 รวบรวมข้อมูลต้นแบบด้านการบริการ เพื่อนำมาซึ่งกิจกรรมเผยแพร่ความรู้ด้านงานบริการที่ดีและมีประสิทธิภาพต่อผู้รับบริการ		0.5	แผนงาน	0	0	30	50	60	70	100	100	100	100	100	100	นางสาวเก็ดดา ปัญญาชีวิต นายสมพงษ์ บุญเต็ม นายณัฐพงษ์ อรุณศรีศุภมิตร นางสาวเอกภาวี ไชกระโทก ผู้ร่วมงานคนละ 5ชม/ปี	
			แผนเงิน	0													
			ชม			1	1	1	1	1							

กิจกรรม	น้ำหนัก รวม	น้ำหนัก กิจกรรม		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ผู้รับผิดชอบ	
กิจกรรมหลัก 5: การเข้าถึงความรู้	0.10		แผนงาน	0	0	30	50	60	70	100	100	100	100	100	100		
			แผนเงิน	0													
			ชม			1	1	1	1	1							
กิจกรรมรอง: 5.1 เผยแพร่/ประชาสัมพันธ์ วิธีการและกลยุทธ์ใน ด้านการให้บริการที่ดี ผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน เพื่อให้เกิดการบอกต่อความรู้ด้านการบริการ		1	แผนงาน	0	0	30	50	60	70	100	100	100	100	100	100		นางสาวเก็ดถวา ปัญญาชีวะเดช นายสมพงษ์ บุญเต็ม นายณัฐพงษ์ อรุณศรีศุภมิตร นางสาวเอกภาวี ไชกระโทก ผู้ร่วมงานคนละ 5ชม/ปี
			แผนเงิน														
			ชม			1	1	1	1	1							
กิจกรรมหลัก 6: การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้	0.25		แผนงาน	0	0	0	0	0	0	0	100	100	100	100	100		
			แผนเงิน	0								10000					
			ชม									7					
กิจกรรมรอง: 6.1 จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้แชร์ประสบการณ์ และข้อมูลความรู้จากบุคคลต้นแบบให้กับบุคลากร ภายในหน่วยงานพร้อมทั้งนำความรู้ใหม่ๆ ที่ได้รับมา พัฒนาให้เข้ากับงานและดียิ่งขึ้นต่อไปและเผยแพร่ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้อื่นเกิดความเข้าใจ และ นำไปใช้ประโยชน์ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด		1	แผนงาน	0	0	0	0	0	0	0	100	100	100	100	100		นางสาวปัทมา แฉ่งชูเชื้อ นางสาวพฤษดี พิณิจพงษ์ นางบุษราภรณ์ เผ่าละออ นางแสงดาว เสียบกระโทก นางสาวเอกภาวี ไชกระโทก ผู้ร่วมงานคนละ 7ชม/ปี
			แผนเงิน									10000					
			ชม									7					

กิจกรรม	น้ำหนัก รวม	น้ำหนัก กิจกรรม		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ผู้รับผิดชอบ		
กิจกรรมหลัก 7: การเรียนรู้	0.10		แผนงาน	10	20	30	40	60	80	90	100	100	100	100	100			
			แผนเงิน															
			ชม	2	2	2	2	2	2	2	2	2						
กิจกรรมรอง: 7.1 สรุปผลและรายงานผลการดำเนินงานการเรียนรู้ และเกิดแนวทางการให้บริการที่ดีเพื่อสร้างความ ประทับใจในงานบริการ (Service Mind) ต่อไป		1	แผนงาน	10	20	30	40	60	80	90	100	100	100	100	100	นางสาวปัทมา แฉ่งชูเชื้อ(8)		
			แผนเงิน															
			ชม	2	2	2	2	2	2	2	2	2						
รวม	1.0		แผนงาน	6.43	12.86	34.29	52.14	62.14	72.14	81.43	100	100	100	100	100			
			แผนเงิน									10000						
			ชม	14	14	17	17	7	7	7	12							

รายละเอียดคำของบประมาณหมวดค่าตอบแทนใช้สอยและวัสดุ และหมวดค่าสาธารณูปโภค

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

งาน/โครงการ : การบริหารจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) ของ มทส.

หน่วยงาน.....ศูนย์คอมพิวเตอร์.....

(1) ลำดับที่	(2) รายการใช้จ่าย	(3) วงเงินตลอดปี (บาท)	(4) เหตุผลและหลักเกณฑ์ในการประมาณการ
1	<p>ค่าดำเนินการในการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการให้บริการที่ดี เพื่อสร้างความประทับใจในงานบริการ (Service Mind)</p> <p>รองรับการจัดกิจกรรม 1 วัน ในช่วงเดือน พฤษภาคม 2561 โดยประมาณการผู้เข้าร่วมกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จำนวน 20 คน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- อาหารว่าง + เครื่องดื่ม</li> <li>- อาหารกลางวัน</li> <li>- จัดทำเอกสารแจกผู้เข้าร่วมกิจกรรม</li> <li>- ค่าของที่ระลึกสำหรับผู้ร่วมกิจกรรม</li> </ul>	10,000	<p><b>เหตุผล</b></p> <p>เนื่องด้วยศูนย์คอมพิวเตอร์ เป็นหน่วยงานหลักในการดูแลและสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นทั้งระดับฮาร์ดแวร์ เช่น ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ระบบ Data Center ระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง ฯลฯ และซอฟต์แวร์ เช่น ระบบ Virtual Application ฯลฯ ซึ่งรองรับการใช้งานในทุกด้านของทุกหน่วยงาน โดยเฉพาะด้านการเรียนการสอน ด้านการวิจัย ด้านการบริหารจัดการ และด้านบริการวิชาการ โดยให้บริการแก่ทั้งบุคลากรและนักศึกษา ซึ่งงานบริการด้วย Services mind ถือเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนหน่วยงานให้เกิดการบริการที่ดีและส่งผลให้เกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ</p> <p>ศูนย์คอมพิวเตอร์ จึงเล็งเห็นประโยชน์ที่จะได้รับจากการดำเนินการตามโครงการดังกล่าว เพื่อเป็นการเรียนรู้ที่จะให้บริการที่ดีและสร้างความประทับใจในงานบริการ (Service Mind) ในระดับมาตรฐานสากล และสร้างจิตสำนึกให้บุคลากรเห็นความสำคัญและประโยชน์ของงานบริการ อนึ่ง จะเป็นโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์หลักของมหาวิทยาลัย ในด้านการสร้างวัฒนธรรมแห่งคุณภาพทางด้านงานบริการด้วย</p>



(1) ลำดับที่	(2) รายการใช้จ่าย	(3) วงเงินตลอดปี (บาท)	(4) เหตุผลและหลักเกณฑ์ในการประมาณการ
			<b>หลักเกณฑ์</b> 1. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินโครงการให้บรรลุตรงตามวัตถุประสงค์ เพื่อจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และนำเรื่องราวของบุคคลต้นแบบที่ได้ผ่านการรวบรวม ประมวลผลและกลั่นกรองแล้ว ในด้านงานบริการที่ดีมาแล้วเรื่อง เพื่อสร้างกลยุทธ์ในการปรับปรุงพฤติกรรม เพื่อให้เกิดจิตสำนึกในการให้บริการที่มีประสิทธิผล และนำความรู้ที่ได้เรียนรู้มาประยุกต์ใช้ประโยชน์กับหน่วยงาน และเผยแพร่แชร์ประสบการณ์ความรู้ให้กับผู้อื่นต่อไป
	รวมทั้งสิ้น	10,000	