

แบบรายงานผลการดำเนินงานจัดการความรู้ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ณ ไตรมาสที่ 4/2563

1. ชื่อโครงการจัดการความรู้ : แนวปฏิบัติในการติดตามงานเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ภายในศูนย์คอมพิวเตอร์อย่างรวดเร็วและเกิดประสิทธิผลต่อการปฏิบัติงาน
2. หน่วยงานที่รับผิดชอบ : ศูนย์คอมพิวเตอร์
3. รายละเอียดผลการดำเนินงานโครงการ :

เป้าหมายโครงการ/ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	แผนปีงบประมาณ พ.ศ. 2563								รายละเอียดการดำเนินงาน (โปรดระบุ)
		Q1		Q2		Q3		Q4		
		แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	
เป้าหมายโครงการ : มีการติดตามความก้าวหน้างานเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ภายในศูนย์คอมพิวเตอร์และเกิดประสิทธิผลต่อการปฏิบัติงานให้เกิดความรวดเร็ว										
ตัวชี้วัด : 1. ระดับความสำเร็จของเวลาในการให้บริการรวดเร็วขึ้น 5 คะแนน ร้อยละ 80 ขึ้นไป 4 คะแนน ร้อยละ 70-79 ขึ้นไป 3 คะแนน ร้อยละ 60-69 ขึ้นไป 2 คะแนน ร้อยละ 50-59 ขึ้นไป 1 คะแนน ต่ำกว่าร้อยละ 49	คะแนน	-	-	2	5	4	4	5	5	- ได้กำหนดระยะเวลาในการดำเนินงานทุกขั้นตอนของการปฏิบัติงาน เพื่อติดตามความก้าวหน้างานเอกสารภายในศูนย์คอมพิวเตอร์ได้ โดยการใช้ระบบติดตามงานเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-Doc-Track) ซึ่งทำให้เกิดความรวดเร็วในการติดตามงานยิ่งขึ้น - ข้อมูลการติดตามความก้าวหน้าของงาน ประจำไตรมาสที่ 4 (กรกฎาคม-กันยายน) สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดมีจำนวน 1,015 งาน จากงานทั้งหมด 1,180 งาน คิดอัตราความสำเร็จของงานเป็นร้อยละ 85.87 (ข้อมูล ณ วันที่ 28 กันยายน 2563)
2. คะแนนความพึงพอใจต่อระบบงานการให้บริการ	คะแนน	-	-	4	3.88	5	3.55	5	4.91	- ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการมีต่อระบบงานการให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์สำหรับการขอรับบริการและแจ้งซ่อมผ่านระบบติดตามความก้าวหน้างานเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ภายในศูนย์คอมพิวเตอร์ (E-Doc-Track) ได้คะแนน 4.91

4. ตัวชี้วัดความสำเร็จแบบ Milestone : ระดับความสำเร็จของเวลาในการให้บริการรวดเร็วขึ้น

ระดับคะแนน	แผนการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
ระดับที่ 1	จัดตั้งคณะกรรมการจัดทำแผนปฏิบัติการการจัดการความรู้ ประจำปี พ.ศ. 2563-2565	- มีการแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำแผนปฏิบัติการการจัดการความรู้ ประจำปี พ.ศ. 2563-2565 เพื่อจัดการกระบวนการความรู้ของหน่วยงาน ในหัวข้อ “มีการติดตามความก้าวหน้างานเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ภายในศูนย์คอมพิวเตอร์และเกิดประสิทธิผลต่อการปฏิบัติงานให้เกิดความรวดเร็ว” ตามคำสั่งศูนย์คอมพิวเตอร์ ที่ 1/2563 สั่ง ณ วันที่ 30 มีนาคม 2563
ระดับที่ 2	จัดประชุมคณะกรรมการเพื่อทำร่างแผนปฏิบัติการการจัดการความรู้ของหน่วยงาน	- มีการจัดการประชุมเพื่อหารือร่างแนวทาง และการจัดทำแผนดำเนินการตามกระบวนการที่กำหนด เพื่อตอบสนองการปฏิบัติงานและการติดตามงานเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ภายในศูนย์คอมพิวเตอร์ให้มีความรวดเร็ว เมื่อวันที่ 17 เมษายน 2563
ระดับที่ 3	จัดประชุมคณะกรรมการและระดมประเด็นความรู้และสร้างความรู้ เพื่อเก็บเป็นลายลักษณ์อักษร	- มีการจัดการประชุมเพื่อหารือ การจัดเตรียมข้อมูล การใช้งานระบบเกี่ยวกับที่จะนำมาใช้ติดตามงานภายในศูนย์คอมพิวเตอร์ และเก็บรวบรวมข้อมูลจากการดำเนินงานที่ส่งผลให้การปฏิบัติงานทั้งด้านดีและด้านลบ เพื่อนำปัญหาจากการปฏิบัติงานมาปรับปรุง แก้ไขระบบงานและสร้างเป็นองค์ความรู้ เมื่อวันที่ 13 พฤษภาคม 2563
ระดับที่ 4	ดำเนินการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และดำเนินการตามแผนปฏิบัติการการจัดการความรู้ประจำปี 2563 ได้ร้อยละ 80	- มีการจัดการประชุมเพื่อหารือแนวทางการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการการจัดการความรู้ในกระบวนการของการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อนำข้อมูลด้านดี และด้านลบ ที่ประสบจากการปฏิบัติงานบนระบบติดตามงานเอกสาร เพื่อสร้างแนวปฏิบัติในการติดตามงานเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ภายในศูนย์คอมพิวเตอร์ให้เกิดความรวดเร็วและเกิดประสิทธิผลต่อการปฏิบัติงาน เมื่อวันที่ 10 มิถุนายน 2563 - มีแผนกำหนดการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ระบบติดตามงานเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ภายในศูนย์คอมพิวเตอร์ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการประกอบการติดตามงานของหน่วยงานเพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน
ระดับที่ 5	ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการการจัดการความรู้ประจำปี 2563 ได้ร้อยละ 100 และสรุปผลการดำเนินงานของหน่วยงานส่งส่วนแผนงาน	- มีการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระบบติดตามงานเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ภายในศูนย์คอมพิวเตอร์ (E-Doc-Track) ตามแผนโครงการปฏิบัติการการจัดการความรู้ ประจำปีงบประมาณ 2563 เมื่อวันที่ 9 กรกฎาคม 2563 - มีคู่มือแนวปฏิบัติในการติดตามงานเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ภายในศูนย์คอมพิวเตอร์ อย่างรวดเร็ว และเกิดประสิทธิผลต่อการปฏิบัติงาน และนำระบบงานเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน - สรุปรายงานผลการดำเนินงานตามแผนโครงการการจัดการความรู้ของหน่วยงาน ประจำปีไตรมาสที่ 4 ส่งส่วนแผนงาน

4.1 รายละเอียดผลงานของแต่ละขั้นตอน

ขั้นตอน	KM Process	แผนการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน ณ ไตรมาส 2/2563
1	การกำหนดประเด็นการจัดการความรู้และนิยามความรู้ที่บ่งชี้ (Knowledge Identification)	ประชุมเพื่อกำหนดหัวข้อ ประเด็นความรู้ ขอบเขต เป้าหมายและแผนการดำเนินงานการจัดการความรู้ของหน่วยงาน	- มีการประชุม เพื่อเตรียมความพร้อมในการสรรหา ข้อมูล ประเด็นความรู้ เกี่ยวกับการจัดการความรู้ประจำปี พ.ศ. 2563 ของหน่วยงาน เพื่อคัดเลือกเป็นระบบงานที่ดีและสร้างเป็นองค์ความรู้ของหน่วยงาน เมื่อวันที่ 11 ธันวาคม 2562
2	การสร้างและแสวงหาความรู้ (Knowledge Creation and Acquisition)	ประชุมสรรหาเกี่ยวกับรายละเอียดประเด็นความรู้และสร้างความรู้เกี่ยวกับหัวข้อที่หน่วยงานกำหนด เพื่อเตรียมนำข้อมูล มาสร้างเป็นองค์ความรู้ของหน่วยงาน	- มีการประชุม เพื่อหารือ และสรุปประเด็นความรู้ และจัดทำ โครงการการจัดการความรู้ของหน่วยงานประจำปี พ.ศ. 2563 ในหัวข้อ “การติดตามงานโดยใช้ระบบงานอย่างรวดเร็วและเกิด ประสิทธิภาพต่อการปฏิบัติงาน” เพื่อสร้างเป็นองค์ความรู้ของ หน่วยงาน เมื่อวันที่ 13 มกราคม 2563 - มีการประชุม เพื่อหารือกระบวนการสำหรับรวบรวมข้อมูล ความรู้ เกี่ยวกับโครงการของระบบติดตามความก้าวหน้างาน เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ภายในศูนย์คอมพิวเตอร์ เมื่อวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2563 และพุธที่ 11 มีนาคม 2563 ตามลำดับ และมีการแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำแผนปฏิบัติการ การจัดการความรู้ ประจำปี พ.ศ. 2563-2565 เพื่อมีหน้าที่ผลักดัน และสนับสนุนให้เกิดการดำเนินงานตามแผนที่กำหนด สั่ง ณ เมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2563
3	การจัดความรู้ให้เป็นระบบ (Knowledge Organization)	ประชุมเตรียมข้อมูลตามหัวข้อที่กำหนด ให้รวบรวมและ บันทึกเนื้อหาข้อมูลเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อเตรียมการ จัดแลกเปลี่ยนเรียนรู้และเสวนาร่วมกันภายในหน่วยงาน รวมถึงสร้างเป็นองค์ความรู้ของหน่วยงานต่อไป	- มีการจัดเตรียมข้อมูล รวบรวมข้อมูล เพื่อจัดทำระบบการ ติดตามเอกสารภายในศูนย์คอมพิวเตอร์ และมีการกำหนด ระยะเวลาในการปฏิบัติงานตามประเภทงาน เพื่อสร้าง มาตรฐานการบริการให้สามารถติดตามข้อมูลของงาน และ ส่งผลให้เกิดกระบวนการปฏิบัติงานและติดตาม ตรวจสอบงาน ด้วยความรวดเร็วยิ่งขึ้น
4	การประมวลและกลั่นกรองความรู้ (Knowledge Codification and Refinement)	ประชุมนำเสนอข้อมูล และนำมากลั่นกรองพร้อมทั้ง ตรวจสอบความรู้ที่ได้ เพื่อนำมากำหนดเกณฑ์มาตรฐาน นำไปสู่การปรับปรุงข้อมูลให้เข้าใจง่ายและเกิดข้อมูลที่ สมบูรณ์และมีคุณภาพ	- นำเสนอข้อมูล เกณฑ์ระยะเวลาที่จะใช้เป็นฐานของงานแต่ละ ประเภท ที่ได้ผ่านการวิเคราะห์ ประมวลผล กลั่นกรองความรู้ จากสถิติการปฏิบัติงาน เพื่อนำมาใช้ในระบบติดตามงาน และ

ขั้นตอน	KM Process	แผนการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน ณ ไตรมาส 2/2563
			ให้บุคลากรรับทราบข้อปฏิบัติในการใช้ระบบติดตามงานร่วมกัน
5	การเข้าถึงความรู้ (Knowledge Access)	จัดเตรียมความพร้อมของข้อมูลที่สมบูรณ์ที่ผ่านการกลั่นกรองตามหัวข้อที่คัดเลือก เพื่อเตรียมนำมาถ่ายทอดเกณฑ์มาตรฐานสร้างกระบวนการที่เป็นแบบอย่าง ในการนำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างรวดเร็ว และเกิดประสิทธิผลต่อการปฏิบัติงาน	- ปรับปรุงข้อมูลจากการทดสอบการใช้งาน และมีการรวบรวมปัญหาที่พบในการใช้มาตรฐานการบริการของแต่ละประเภทงาน สำหรับติดตามงานเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ภายในศูนย์คอมพิวเตอร์ เพื่อนำมาแก้ไขตามปัญหาที่พบ และสร้างกระบวนการนำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างรวดเร็ว โดยใช้ระบบติดตามงานเพื่อให้เป็นแนวปฏิบัติในการติดตามงานเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ภายในศูนย์คอมพิวเตอร์ให้เกิดประสิทธิผลต่อการปฏิบัติงานสูงสุด
6	การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing)	จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ตามแผนปฏิบัติการการจัดการความรู้ ประจำปีงบประมาณพ.ศ. 2563 ของศูนย์คอมพิวเตอร์และนำเสนอรายละเอียดข้อมูลระบบงานร่วมกัน	- มีการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ระบบติดตามงานเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ภายในศูนย์คอมพิวเตอร์ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการประกอบการติดตามงานของหน่วยงานเพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และนำเสนอแนวทางที่ดีและสร้างความเข้าใจในการใช้งานระบบติดตามงานเอกสาร (E-Doc-Track) ให้เกิดประสิทธิภาพต่อการปฏิบัติงาน ตามแผนโครงการปฏิบัติการการจัดการความรู้ ประจำปีงบประมาณ 2563 เมื่อวันที่ 9 กรกฎาคม 2563
7	การเรียนรู้ (Learning)	มีแนวปฏิบัติในการติดตามงานเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ภายในศูนย์คอมพิวเตอร์อย่างรวดเร็ว และเกิดประสิทธิผลต่อการปฏิบัติงาน และนำระบบงานเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน	- มีคู่มือแนวปฏิบัติในการติดตามงานเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ภายในศูนย์คอมพิวเตอร์ ในการใช้ระบบบริหารจัดการงานที่ได้รับมอบหมายและเกิดประสิทธิผลต่อการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว รวมถึงเผยแพร่ระบบงานผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน ลิงก์ http://ccs.sut.ac.th/2012/index.php/about-us/km

**** พร้อมแนบเอกสารหลักฐาน เช่น รายงาน คู่มือ รูปภาพ ฯลฯ ในการดำเนินกิจกรรมการจัดการความรู้**