

## 1. คณะทำงานการบริหารจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM)

### ศูนย์บริการการศึกษา

- |  |                      |
|--|----------------------|
| 1. ผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษา                | หัวหน้าคณะทำงาน      |
| 2. รองผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษา             | คณะทำงาน             |
| 3. หัวหน้าฝ่ายรับนักศึกษา                        | คณะทำงาน             |
| 4. หัวหน้าฝ่ายทะเบียนนักศึกษา                    | คณะทำงาน             |
| 5. หัวหน้าฝ่ายตารางสอนตารางสอบ                   | คณะทำงาน             |
| 6. หัวหน้าฝ่ายประมวลผลและข้อมูลบัณฑิต            | คณะทำงาน             |
| 7. หัวหน้าฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาระบบ              | คณะทำงาน             |
| 8. หัวหน้าฝ่ายธุรการ                             | คณะทำงาน             |
| 9. หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษา | คณะทำงานและเลขานุการ |

## 2. ขอบเขตการบริหารจัดการความรู้ (KM Focus Area)

ขอบเขตการบริหารจัดการความรู้ (KM Focus Area) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552  
การให้บริการด้านงานประมวลผลการศึกษา

## 3. เป้าหมายการบริหารจัดการความรู้ (Desired State)

ขอบเขตการบริหารจัดการความรู้ (KM Focus Area) ที่ 1: การให้บริการด้านงานประมวลผลการศึกษา หน่วยงานที่รับผิดชอบ: ศูนย์บริการการศึกษา	
เป้าหมายการบริหารจัดการความรู้ (Desired State)	หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม
1. มีคู่มือในการให้บริการด้านงานประมวลผลการศึกษา ภายในปี พ.ศ. 2552 (1 มกราคม 2552 – 31 ธันวาคม 2552)	1. มีคู่มือสำหรับการให้บริการด้านงานประมวลผล การศึกษา ภายในปี พ.ศ. 2552

#### 4. แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan): กระบวนการจัดการความรู้ (KM Process)

ชื่อหน่วยงาน: ศูนย์บริการการศึกษา								
เป้าหมายการจัดการความรู้ (Desired State): ศูนย์บริการการศึกษา มีคู่มือในการให้บริการดำเนินงานประมวลผลการศึกษา ภายในปี พ.ศ. 2552								
หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม: ศูนย์บริการการศึกษามีคู่มือสำหรับการให้บริการดำเนินงานประมวลผลการศึกษา ภายในปี พ.ศ. 2552								
ลำดับ	กิจกรรม	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	เครื่องมือ/อุปกรณ์	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
1.	การบ่งชี้ความรู้	- การระดมความคิดเห็น เพื่อกำหนดกรอบความรู้ที่เกี่ยวข้อง	13 ม.ค. 52-31 ม.ค. 52	สามารถระบุความรู้ที่จำเป็นต้องใช้	ไม่น้อยกว่า 1 เรื่อง	เอกสารบันทึกสรุปการประชุม	-	หน.ฝ่ายต่าง ๆ
2.	การสร้างและแสวงหาความรู้	- ค้นหา รวบรวมเอกสารต่าง ๆ ที่มีอยู่ในหน่วยงาน (Explicit Knowledge) - ระดมสมองและหาหรือผู้มีความรู้/ประสบการณ์ (Tacit Knowledge)	1 ก.พ. 52-31 มี.ค. 52	มีเอกสารหรือข้อมูล ที่จะนำไปจัดทำคู่มือการให้บริการ ในขั้นตอนต่อไป	ไม่น้อยกว่า 1 เรื่อง	- คู่มือการปฏิบัติงาน - คอมพิวเตอร์ - การจดบันทึก	-	หน.ฝ่ายต่าง ๆ
3.	การจัดความรู้ให้เป็นระบบ	- การบันทึกความรู้ และจัดเก็บเป็นหมวดหมู่	1 เม.ย. 52 – 31 พ.ค. 52	ข้อมูลที่บันทึกไว้ในคอมพิวเตอร์ และจัดพิมพ์ไว้เป็นรูปเล่ม	ร้อยละ 100	- คอมพิวเตอร์ - วัสดุ อุปกรณ์ สำหรับการจัดทำรูปเล่ม	-	ฝ่ายประมวลผลฯ

ชื่อหน่วยงาน: ศูนย์บริการการศึกษา								
เป้าหมายการจัดการความรู้ (Desired State): ศูนย์บริการการศึกษา มีคู่มือในการให้บริการดำเนินงานประมวลผลการศึกษา ภายในปี พ.ศ. 2552								
หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม: ศูนย์บริการการศึกษามีคู่มือสำหรับการให้บริการดำเนินงานประมวลผลการศึกษา ภายในปี พ.ศ. 2552								
ลำดับ	กิจกรรม	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	เครื่องมือ/ อุปกรณ์	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
4.	การประมวลและ กลั่นกรอง ความรู้	- การวิเคราะห์ สังเคราะห์ และจัดทำ เป็นระบบ	1 มิ.ย. 52-31 ก.ค. 52	เอกสารสรุป รายละเอียด ผลการวิเคราะห์ สังเคราะห์ความรู้ เรื่อง การจัดทำ คู่มือการให้บริการ	การให้บริการด้าน งานประมวลผล การศึกษา	- คอมพิวเตอร์ - การจัด ประชุม	-	ฝ่ายประมวลผลฯ
5.	การเข้าถึงความรู้	- การรวบรวมเอกสารไว้ที่ส่วนกลาง และใน Website ศบก.	1 ส.ค. 52-31 ส.ค. 52	รูปเล่มและระบบ สารสนเทศ	ร้อยละ 100	ระบบ สารสนเทศ	-	ฝ่ายประมวลผลฯ
6.	การแบ่งปัน แลกเปลี่ยนความรู้	- จัดให้มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ แสดงความคิดเห็น และปัญหา อุปสรรคที่พบ ตลอดจนระดม ความคิดร่วมกันภายในหน่วยงาน - สร้างเครือข่ายดำเนินงานทะเบียนเพื่อ แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับสถาบันอื่นๆ ที่ให้บริการลักษณะเดียวกัน	1 ก.ย. 52- 31 ต.ค. 52	- สรุปผลกิจกรรม การแลกเปลี่ยน ประสบการณ์  - จำนวนสถาบัน ที่เป็นเครือข่าย	- 1 เรื่อง  - ไม่น้อยกว่า 2 สถาบัน	- ระบบสารสนเทศ  - การเข้าร่วม ประชุม - การแสดงข้อคิด เห็นผ่าน web	-	หน.ฝ่ายต่าง ๆ

ชื่อหน่วยงาน: ศูนย์บริการการศึกษา								
เป้าหมายการจัดการความรู้ (Desired State): ศูนย์บริการการศึกษา มีคู่มือในการให้บริการดำเนินงานประมวลผลการศึกษา ภายในปี พ.ศ. 2552								
หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม: ศูนย์บริการการศึกษามีคู่มือสำหรับการให้บริการดำเนินงานประมวลผลการศึกษา ภายในปี พ.ศ. 2552								
ลำดับ	กิจกรรม	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	เครื่องมือ/ อุปกรณ์	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
7.	การเรียนรู้	พนักงาน ศบก. ได้ใช้คู่มือที่จัดทำขึ้นเป็นแนวทางในการให้บริการดำเนินงานประมวลผลการศึกษา	1 พ.ย. 52 – 31ธ.ค. 52	คู่มือการให้บริการดำเนินงานประมวลผลการศึกษา	จำนวน 1 เล่ม และเผยแพร่ผ่าน Website ศบก.	- คู่มือ - Website	-	หน.ฝ่ายต่าง ๆ
ผู้ทบทวน/อนุมัติ : ..... (หัวหน้าทีม KM)								

**5. แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan): กระบวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process)**

ชื่อหน่วยงาน: ศูนย์บริการการศึกษา								
เป้าหมายการจัดการความรู้ (Desired State): ศูนย์บริการการศึกษา มีคู่มือในการให้บริการดำเนินงานประมวลผลการศึกษา ภายในปี พ.ศ. 2552								
หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม: ศูนย์บริการการศึกษามีคู่มือสำหรับการให้บริการดำเนินงานประมวลผลการศึกษา ภายในปี พ.ศ. 2552								
ลำดับ	กิจกรรม	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	เครื่องมือ/อุปกรณ์	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
1.	การเตรียมการและปรับเปลี่ยนพฤติกรรม	ชี้แจงเหตุผลและความจำเป็นที่ต้องมีการจัดการ สร้างความเข้าใจร่วมกัน รวมทั้งการเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น	1 ม.ค.52 - 31 ม.ค. 52	จำนวนผู้เข้า ร่วมกิจกรรม KM ที่จัดในแต่ละครั้ง	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	- ผู้สื่อสาร - เอกสาร	-	ผอ.ศบก รอง ผอ.ศบก หัวหน้าฝ่ายฯ
2.	การสื่อสาร	จัดการประชุมกลุ่มย่อย	1 ก.พ. 52 – 31 มี.ค. 52	จำนวนบุคลากรที่มีความเข้าใจในเรื่อง KM	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	- การจัดประชุม - เอกสาร		หัวหน้าฝ่ายฯ
3.	กระบวนการและเครื่องมือ	- การสร้างทีมงานเรียนรู้ - การจัดสถานที่ บรรยากาศ และ ICT ให้เอื้อต่อการเรียนรู้	1 เม.ย. 52 – 31 พ.ค. 52	มีการดำเนินการตามแผนกิจกรรมที่กำหนด	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	- การจัดประชุม - เอกสาร		หัวหน้าฝ่ายฯ

ชื่อหน่วยงาน: ศูนย์บริการการศึกษา								
เป้าหมายการจัดการความรู้ (Desired State): ศูนย์บริการการศึกษา มีคู่มือในการให้บริการดำเนินงานประมวลผลการศึกษา ภายในปี พ.ศ. 2552								
หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม: ศูนย์บริการการศึกษามีคู่มือสำหรับการให้บริการดำเนินงานประมวลผลการศึกษา ภายในปี พ.ศ. 2552								
ลำดับ	กิจกรรม	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	เครื่องมือ/อุปกรณ์	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
4.	การเรียนรู้	การสื่อสาร และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ที่ได้รับจากการดำเนินงาน	1 มิ.ย.52 – 31 ส.ค. 52	จำนวนสมาชิก KM มีความรู้ความเข้าใจในเรื่อง KM เพิ่มขึ้น	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	- การพูดคุย - เอกสาร		หัวหน้าฝ่ายฯ
5.	การวัดผล	ประเมินจากการให้บริการตามขั้นตอนที่ได้ระบุไว้	1 ก.ย.52 – 30 พ.ย.52	การวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	แบบประเมินความพึงพอใจ	-	หัวหน้าฝ่ายฯ
6.	การยกย่องชมเชยและการให้รางวัล	- การชมเชยบุคลากร ให้ ประชาชนต่าง ๆ ได้รับทราบ - การให้รางวัลตามความเหมาะสม	1 ธ.ค.52 เป็นต้นไป	จำนวนครั้งที่มีการชมเชย	ไม่น้อยกว่า 2 ครั้ง/ปี	คำชมเชย รางวัล	-	ศบก
ผู้ทบทวน/อนุมัติ : ..... (หัวหน้าทีม KM)								