

1. คณะทำงานการบริหารจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM)

ศูนย์คอมพิวเตอร์

ชุดที่ 1

- | | |
|---------------------------|----------------------|
| 1. นายอำนาจ จงมอบกลาง | หัวหน้าคณะทำงาน |
| 2. นายประสาน บรรจงปรุ | คณะทำงาน |
| 3. นายเสมา ปลอดโคกสูง | คณะทำงาน |
| 4. นางอุไร เพื่อนเกาะ | คณะทำงาน |
| 5. นางสาวสุกัญญา มวมขุนทด | คณะทำงาน |
| 6. นางสุพัตรา จึงพัฒนาวดี | คณะทำงาน |
| 7. นางสาวสุกัญญา มะแมน | คณะทำงานและเลขานุการ |

ชุดที่ 2

- | | |
|------------------------------|----------------------|
| 1. นายนิยม ประทุมมา | หัวหน้าคณะทำงาน |
| 2. ร.ท.นพดล วันเปลียนสี | คณะทำงาน |
| 3. นายโกเมธ ดกโบราณ | คณะทำงาน |
| 4. นายปุณณรัตน์ สุขุประการ | คณะทำงาน |
| 5. นางสาวเฉลียว สร้อยสูงเนิน | คณะทำงาน |
| 6. นางสาวเขตศิริ ศรีพรหม | คณะทำงานและเลขานุการ |

ชุดที่ 3

- | | |
|---------------------------|----------------------|
| 1. นายสรพัชย์ ทัพพะรังสี | หัวหน้าคณะทำงาน |
| 2. นายวัฒนา เวชวิริยกุล | คณะทำงาน |
| 3. นายณัฐพันธ์ ศรีศุภมิตร | คณะทำงาน |
| 4. นายสมบัติ สืบคำ | คณะทำงาน |
| 5. นายสมชาย ศิริสูงเนิน | คณะทำงาน |
| 6. น.ส.ราตรี ทิพม่อม | คณะทำงานและเลขานุการ |

2. ขอบเขตการบริหารจัดการความรู้ (KM Focus Area)

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

1. การให้บริการด้านระบบโทรศัพท์
2. ด้านการให้บริการ การซ่อมบำรุง ระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ
3. จัดการความรู้ด้านการบริหารจัดการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Network Management) โดยการแบ่งหมวดความรู้อย่างชัดเจน เป็นระดับ เข้าใจง่ายและสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง

3. เป้าหมายการบริหารจัดการความรู้ (Desired State)

ขอบเขตการบริหารจัดการความรู้ (KM Focus Area) ที่ 1: 1) การให้บริการด้านระบบโทรศัพท์ 2) ด้านการให้บริการ การซ่อมบำรุง ระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ 3) จัดการความรู้ด้านการบริหารจัดการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Network Management) โดยการแบ่งหมวดความรู้อย่างชัดเจน เป็นระดับ เข้าใจง่าย และสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง หน่วยงานที่รับผิดชอบ: ศูนย์คอมพิวเตอร์	
เป้าหมายการบริหารจัดการความรู้ (Desired State)	หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม
1. ระบบการให้บริการด้านระบบโทรศัพท์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี 2. ความรู้ทางด้านการแก้ปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยตนเอง 3. ให้ความรู้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์กับบุคลากรในหน่วยงาน	1. มีขั้นตอนการให้บริการที่สามารถติดตามตรวจสอบได้ทุกขั้นตอน 2. มีขั้นตอนการให้บริการที่สามารถเข้าใจได้ 3. บุคลากรมีความรู้ด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพิ่มขึ้น

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

ชื่อหน่วยงาน: ฝ่ายโทรคมนาคม ศูนย์คอมพิวเตอร์

เป้าหมายการจัดการความรู้ (Desired State): ระบบการให้บริการด้านระบบโทรศัพท์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม: มีขั้นตอนการให้บริการที่สามารถติดตาม ตรวจสอบได้ทุกขั้นตอน

ลำดับ	กิจกรรม	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	เครื่องมือ/ อุปกรณ์	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
1.	การป้องกันความรู้	- ระดมความรู้ ประสบการณ์ และข้อเสนอแนะการ ให้บริการ	24 พ.ย.51 – 7 ธ.ค.51	- สามารถระบุ ความรู้ที่ จำเป็นต้องใช้	- ทำให้งาน บริการมี ประสิทธิภาพ ยิ่งขึ้น	- เอกสารการ ให้บริการ		อำนาจ จงมอบกลาง ประสาน บรรจงปรุ เสมา ปลอดโคกสูง อุไร เพื่อนเกาะ สุพัตรา จึงพัฒนาวดี สายสุณีย์ มวมขุนทด สุกัญญา มะแมน
2.	การสร้างและแสวงหา ความรู้	- ค้นหา รวบรวม เอกสารต่างๆ เพื่อหา ความรู้ประเภท Explicit Knowledge - ระดมแนวความคิด เพื่อ หาความรู้ประเภท Tacit Knowledge	8 – 31 ธ.ค. 51	- มีข้อมูลการ ให้บริการใน ขั้นตอนต่างๆ	1 ชุด ข้อมูล	- คอมพิวเตอร์ - อินเทอร์เน็ต - เอกสารการ ให้บริการ		อำนาจ จงมอบกลาง ประสาน บรรจงปรุ เสมา ปลอดโคกสูง อุไร เพื่อนเกาะ สุพัตรา จึงพัฒนาวดี สายสุณีย์ มวมขุนทด สุกัญญา มะแมน
3.	การจัดความรู้ให้เป็นระบบ	- จัดทำขั้นตอนการ ให้บริการอย่างเป็นระบบ	1 – 31 ม.ค.52	- ข้อมูลได้ จัดเก็บไว้เป็น ระบบ เพื่อ อ้างอิงและ รวบรวมการ ใช้งาน		- เอกสารการ ให้บริการของ ฝ่ายโทรคมนาคม		อำนาจ จงมอบกลาง ประสาน บรรจงปรุ เสมา ปลอดโคกสูง อุไร เพื่อนเกาะ สุพัตรา จึงพัฒนาวดี สายสุณีย์ มวมขุนทด สุกัญญา มะแมน

ชื่อหน่วยงาน: ฝ่ายโทรคมนาคม ศูนย์คอมพิวเตอร์ เป้าหมายการจัดการความรู้ (Desired State): ระบบการให้บริการด้านระบบโทรศัพท์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม: มีขั้นตอนการให้บริการที่สามารถติดตาม ตรวจสอบได้ทุกขั้นตอน								
ลำดับ	กิจกรรม	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	เครื่องมือ/ อุปกรณ์	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
4.	การประมวลและกลั่นกรอง ความรู้	- วิเคราะห์ขั้นตอน (Flow) การทำงานใน แต่ละขั้นตอนได้	1 – 8 ก.พ.52	- เอกสารสรุป การให้บริการ ของฝ่าย โทรคมนาคม		- เอกสารฉบับร่าง		อำนาจ จงมอบกลาง ประสาน บรรจงปรุ เสมา พลอดโคกสูง อุไร เพื่อนเกาะ สุพิตรา จึงพัฒนาวดี สายสุธินีย์ มวมขุนทด สุกัญญา มะแมน
5.	การเข้าถึงความรู้	- จัดทำคู่มือขั้นตอน (Flow) การให้บริการได้	9 – 28 ก.พ. 52	- เอกสารการ ให้บริการของ ฝ่ายฯ - ไฟล์ข้อมูล		- เอกสารคู่มือ การให้บริการ ของฝ่ายฯ - เอกสาร Online		อำนาจ จงมอบกลาง อุไร เพื่อนเกาะ สุพิตรา จึงพัฒนาวดี สายสุธินีย์ มวมขุนทด สุกัญญา มะแมน
6.	การแบ่งปันแลกเปลี่ยน ความรู้	- จัดให้มีการแลกเปลี่ยน ความคิดเห็นของ ขั้นตอนการให้บริการใน แต่ละขั้นตอนเพื่อ ปรับปรุงการให้บริการที่ มีประสิทธิภาพ	1 –15 มี.ค. 52	- เอกสารการ ให้บริการของ ฝ่าย	1 ชุด			อำนาจ จงมอบกลาง ประสาน บรรจงปรุ เสมา พลอดโคกสูง อุไร เพื่อนเกาะ สุพิตรา จึงพัฒนาวดี สายสุธินีย์ มวมขุนทด สุกัญญา มะแมน

ชื่อหน่วยงาน: ฝ่ายโทรคมนาคม ศูนย์คอมพิวเตอร์								
เป้าหมายการจัดการความรู้ (Desired State): ระบบการให้บริการด้านระบบโทรศัพท์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี								
หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม: มีขั้นตอนการให้บริการที่สามารถติดตาม ตรวจสอบได้ทุกขั้นตอน								
ลำดับ	กิจกรรม	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	เครื่องมือ/ อุปกรณ์	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
7.	การเรียนรู้	- มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน สามารถตรวจสอบและติดตามได้อย่างรวดเร็ว	16 – 31 มี.ค. 52	- มีคู่มือขั้นตอนการให้บริการของฝ่ายได้อย่างละเอียด	1 ชุด	- คอมพิวเตอร์ - เครื่องพิมพ์ - หมึก - กระดาษ		อำนาจ จงมอบกลาง ประสาน บรรจงปรุ เสมา พลอดโคกสูง อุไร เพื่อนเกาะ สุพัตรา จึงพัฒนาวดี สายสุณีเยี มวมขุนทด สุกัญญา มะแมน
ผู้ทบทวน/อนุมัติ : .นายอำนาจ จงมอบกลาง (หัวหน้าทีม KM)								

<p>ชื่อหน่วยงาน: ฝ่ายเทคนิคคอมพิวเตอร์ ศูนย์คอมพิวเตอร์.</p> <p>เป้าหมายการจัดการความรู้ (Desired State): ความรู้ทางด้านการแก้ปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยตนเอง</p> <p>หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม: มีขั้นตอนการให้บริการที่สามารถเข้าใจได้</p>								
ลำดับ	กิจกรรม	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	เครื่องมือ/อุปกรณ์	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
1.	การบ่งชี้ความรู้	- ระดมความรู้ ประสบการณ์ และข้อเสนอแนะการให้บริการ	1 – 31 ต.ค. 51	- สามารถระบุความรู้ที่จำเป็นต้องใช้	- ทำให้งานบริการมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น	- เอกสารการให้บริการ		นิยม ประทุมมา นพดล วันเปลี่ยนสี โกเมธ ดกโบราณ ปุณณรัตน์ สุขุประการ เขตศิริ ศรีพรหม เฉลียว สร้อยสูงเนิน
2.	การสร้างและแสวงหาความรู้	- การค้นหา รวบรวม เอกสารต่างๆ เพื่อหาความรู้ประเภทExplicit Knowledge - ระดมแนวความคิด เพื่อหาความรู้ประเภท Tacit Knowledge	1 พ.ย. 51 - 1 ธ.ค. 51	- มีข้อมูลการให้บริการในขั้นตอนต่างๆ	1 ชุด ข้อมูล	- คอมพิวเตอร์ - Internet - เอกสารการให้บริการ		นิยม ประทุมมา นพดล วันเปลี่ยนสี โกเมธ ดกโบราณ ปุณณรัตน์ สุขุประการ
3.	การจัดความรู้ให้เป็นระบบ	- จัดทำขั้นตอนการให้บริการอย่างเป็นระบบ	1 ธ.ค. 51 - 1 ม.ค. 52	- ข้อมูลการตรวจซ่อมได้จัดเก็บไว้เป็นระบบเพื่ออ้างอิงและรวบรวมการใช้งาน	1 ชุดข้อมูล	- เอกสารการให้บริการของฝ่าย		เขตศิริ ศรีพรหม เฉลียว สร้อยสูงเนิน

ชื่อหน่วยงาน: ฝ่ายเทคนิคคอมพิวเตอร์ ศูนย์คอมพิวเตอร์.								
เป้าหมายการจัดการความรู้ (Desired State): ความรู้ทางด้านการแก้ปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยตนเอง								
หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม: มีขั้นตอนการให้บริการที่สามารถเข้าใจได้								
ลำดับ	กิจกรรม	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	เครื่องมือ/อุปกรณ์	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
4.	การประมวลและ กลั่นกรองความรู้	- การวิเคราะห์ขั้นตอน (Flow) การทำงานในแต่ละขั้นตอนได้	1 – 31 ม.ค. 52	- เอกสารสรุปการ ให้บริการของฝ่าย หรือเอกสารแจ้ง ซ่อม	1 ชุดตัวอย่าง	- เอกสารฉบับร่าง	-	นิยม ประทุมมา นพดล วันเปลี่ยนสี
5.	การเข้าถึงความรู้	- จัดทำคู่มือขั้นตอน (Flow) การให้บริการได้	1 ก.พ. 52 – 15 มี.ค. 52	- เอกสารการ ให้บริการของฝ่าย - ไฟล์ข้อมูล	1 ชุด	- เอกสารคู่มือ การให้บริการ ของฝ่าย - เอกสาร Online	-	เขตศิริ ศรีพรหม เจลิยว สร้อยสูงเนิน
6.	การแบ่งปันแลกเปลี่ยน ความรู้	- จัดให้มีการแลกเปลี่ยน ความคิดเห็นของ ขั้นตอนการให้บริการใน แต่ละขั้นตอนเพื่อ ปรับปรุงการให้บริการที่ มีประสิทธิภาพ	15 มี.ค. 52 – 15 พ.ค. 52	- เอกสารการ ให้บริการของ ฝ่าย	1 ชุด	-	-	นิยม ประทุมมา โกเมธ ดกโบราณ
7.	การเรียนรู้	- มีขั้นตอนการให้บริการ ที่ชัดเจน สามารถ ตรวจสอบและติดตาม ได้อย่างรวดเร็ว	พ.ค. 52 เป็นต้นไป	- มีคู่มือขั้นตอนการ ให้บริการของฝ่าย ได้อย่างละเอียด	1 ชุด	- การฝึกอบรม		โกเมธ ดกโบราณ ปุณณรัตน์ สุข ประการ
ผู้ทบทวน/อนุมัติ :นิยม ประทุมมา (หัวหน้าทีม KM)								

<p>ชื่อหน่วยงาน: ฝ่ายวิจัยและพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ ศูนย์คอมพิวเตอร์</p> <p>เป้าหมายการจัดการความรู้ (Desired State): ให้ความรู้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์กับบุคลากรในหน่วยงาน</p> <p>หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม: บุคลากรมีความรู้ด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพิ่มขึ้น</p>								
ลำดับ	กิจกรรม	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	เครื่องมือ/อุปกรณ์	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
1.	การบ่งชี้ความรู้	<ul style="list-style-type: none"> - จัดประชุมเพื่อประเมินความรู้จากทุกคนในฝ่ายที่มีอยู่เพื่อหาจุดแข็งจุดอ่อน - วิเคราะห์/รวบรวมความรู้อย่างเป็นระบบ - เลือกความรู้ที่มีความสำคัญและสนับสนุนพันธกิจเป้าหมายของหน่วยงาน 	1 – 15 ต.ค.51	<ul style="list-style-type: none"> - สามารถจัดความรู้ทั้งหมดของฝ่ายเป็นระดับต่าง ๆ ได้ 	เอกสาร คู่มือของความรู้ที่ถือปฏิบัติของฝ่าย	<ul style="list-style-type: none"> - เอกสาร คู่มือ - Website 		สรพชัย ทัพพะรังสี วัฒนา เวชวิริยะกุล ณัฐพันธ์ ศรีศุภมิตร สมบัติ สืบคำ สมชาย ศิริสูงเนิน ราตรี ทิพม่อม
2.	การสร้างและแสวงหาความรู้	<ul style="list-style-type: none"> - จัดกลุ่มเพื่อถ่ายทอดงานทักษะ หรือ share ประสบการณ์ภายในฝ่ายอย่างเป็นระบบ - จัดเวทีเสวนาเพื่อแสวงหาความรู้ใหม่จากองค์กรอื่นที่มีการให้บริการคล้ายคลึงกัน 	15 – 31 ต.ค. 51	<ul style="list-style-type: none"> - มีบุคลากรที่มีความรู้ด้านระบบเครือข่ายในหน่วยงานเพิ่มขึ้น 	<ul style="list-style-type: none"> - ได้ความรู้ใหม่ และขจัดความรู้เก่าที่ไม่ใช่แล้ว - จัดสัมมนาอย่างน้อย 2 ครั้ง ต่อปี 	<ul style="list-style-type: none"> - จัด Workshop ให้กับผู้เข้าร่วมมีความรู้กลุ่มย่อย - การจัดประชุมสัมมนา กับองค์กรภายนอก 	15,000 บาท	สรพชัย ทัพพะรังสี วัฒนา เวชวิริยะกุล ณัฐพันธ์ ศรีศุภมิตร สมบัติ สืบคำ สมชาย ศิริสูงเนิน ราตรี ทิพม่อม

<p>ชื่อหน่วยงาน: ฝ่ายวิจัยและพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ ศูนย์คอมพิวเตอร์</p> <p>เป้าหมายการจัดการความรู้ (Desired State): ให้ความรู้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์กับบุคลากรในหน่วยงาน</p> <p>หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม: บุคลากรมีความรู้ด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพิ่มขึ้น</p>								
ลำดับ	กิจกรรม	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	เครื่องมือ/อุปกรณ์	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
3.	การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ	- จัดวางโครงสร้างความรู้ด้านระบบเครือข่ายเพื่อเตรียมพร้อมในการจัดเก็บที่เป็นระบบในอนาคต	1 พ.ย. 51 – 31 ธ.ค. 51	- ร้อยละของงานด้านระบบเครือข่ายที่ถูกจัดโครงสร้างอย่างเป็นระบบ	มีโครงสร้างของความรู้เป็นรูปธรรม	- คู่มือการทำงานเป็นรูปเล่มหรือจัดเก็บในรูปแบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (CD หรือในคอมพิวเตอร์) - website		สรพัชย์ ทัพพะรังสี วัฒนา เวชวิริยะกุล ณัฐพันธ์ ศรีศุภมิตร สมบัติ สืบคำ สมชาย ศิริสูงเนิน ราตรี ทิพม่อม
4.	การประมวลและกลั่นกรองความรู้	- ปรับปรุงโครงสร้างความรู้และเรียงลำดับความสำคัญของงาน - ปรับปรุงรูปแบบเอกสารและเนื้อหาให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น	1 – 31 ม.ค. 52	- มีความรู้เกี่ยวกับระบบเครือข่ายครอบคลุมทุกด้าน - มีการจัดแบ่งความรู้ออกเป็นหมวดหมู่ที่ชัดเจน	ได้เอกสารที่เป็นองค์ความรู้ที่สมบูรณ์	- ระบบโครงสร้างความรู้ที่ทำอยู่ - คู่มือ/ เอกสารที่จัดเก็บไว้		สรพัชย์ ทัพพะรังสี วัฒนา เวชวิริยะกุล ณัฐพันธ์ ศรีศุภมิตร สมบัติ สืบคำ สมชาย ศิริสูงเนิน ราตรี ทิพม่อม
5.	การเข้าถึงความรู้	- มีการสื่อสารเผยแพร่ความรู้ในหลากหลายรูปแบบเพื่อให้เชื่อมโยงกันได้อย่างทั่วถึงภายในฝ่าย	1 – 25 ก.พ. 52	- มีการเข้าถึงความรู้ไม่น้อยกว่า 2 ทาง	มีจำนวนผู้สนใจศึกษาข้อมูลหาความรู้ด้านระบบเครือข่ายเพิ่มขึ้น	- เอกสารคู่มือ - website - บอร์ด - ประชาสัมพันธ์		สรพัชย์ ทัพพะรังสี วัฒนา เวชวิริยะกุล ณัฐพันธ์ ศรีศุภมิตร สมบัติ สืบคำ สมชาย ศิริสูงเนิน ราตรี ทิพม่อม

<p>ชื่อหน่วยงาน: ฝ่ายวิจัยและพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ ศูนย์คอมพิวเตอร์</p> <p>เป้าหมายการจัดการความรู้ (Desired State): ให้ความรู้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์กับบุคลากรในหน่วยงาน</p> <p>หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม: บุคลากรมีความรู้ด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพิ่มขึ้น</p>								
ลำดับ	กิจกรรม	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	เครื่องมือ/อุปกรณ์	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
6.	การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้	<ul style="list-style-type: none"> - จัดเป็นเอกสารคู่มือฐานความรู้ - สร้างเครือข่ายกับบุคลากรหน่วยงานอื่นที่มีความสนใจในงานลักษณะเดียวกัน - จัดหลักสูตรการปฏิบัติงานในสถานที่จริง อุปกรณ์จริง เพื่อประเมินความรู้และฝึกแก้ไขปัญหา พร้อมประเมินผล - มีการยืมตัว สับเปลี่ยนงานของบุคลากรทั้งในหน่วยงานและหน่วยงานอื่นใน มทส. 	1 มี.ค.52- 30 เม.ย.52	ได้บุคลากรที่ความรู้ด้านระบบเครือข่ายเพิ่มขึ้น	<ul style="list-style-type: none"> - บุคลากรมีความตื่นตัวที่จะสับเปลี่ยนงาน - มหาวิทยาลัยมีบุคลากรด้านระบบเครือข่ายที่มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น 	<ul style="list-style-type: none"> - ห้อง LAB เครือข่ายคอมพิวเตอร์ - คู่มือ - วิทยากร ที่มีความรู้ด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ 	-	สรพัชญ์ ทัพพะรังสี วัฒนา เวชวิริยะกุล ณัฐพันธ์ ศรีศุภมิตร สมบัติ สืบคำ สมชาย ศิริสูงเนิน

<p>ชื่อหน่วยงาน: ฝ่ายวิจัยและพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ ศูนย์คอมพิวเตอร์</p> <p>เป้าหมายการจัดการความรู้ (Desired State): ให้ความรู้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์กับบุคลากรในหน่วยงาน</p> <p>หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม: บุคลากรมีความรู้ด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพิ่มขึ้น</p>								
ลำดับ	กิจกรรม	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	เครื่องมือ/อุปกรณ์	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
7.	การเรียนรู้	<ul style="list-style-type: none"> - นำความรู้ด้านระบบเครือข่ายไปใช้กับการปฏิบัติงานจริง - มีการยืมตัว สับเปลี่ยนงานของบุคลากรที่มีความรู้ด้านระบบเครือข่ายทั้งในหน่วยงานและหน่วยงานอื่นใน มทส. อย่างต่อเนื่อง 	พ.ค.52 เป็นต้นไป	ปริมาณการแก้ไขปัญหาด้านระบบเครือข่ายลดลง	<ul style="list-style-type: none"> - มีบุคลากรด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์กระจายไปทุกหน่วยงาน 	<ul style="list-style-type: none"> - คู่มือ/เอกสาร - Website - บอร์ดประชาสัมพันธ์ 	-	สรพัชญ์ ทัพพะรังสี วัฒนา เวชวิริยะกุล ณัฐพันธ์ ศรีศุภมิตร สมบัติ สืบคำ สมชาย ศิริสูงเนิน
ผู้ทบทวน/อนุมัติ : นายสรพัชญ์ ทัพพะรังสี (หัวหน้าทีม KM)								

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

<p>ชื่อหน่วยงาน: ฝ่ายโทรคมนาคม ศูนย์คอมพิวเตอร์</p> <p>เป้าหมายการจัดการความรู้ (Desired State): ระบบการให้บริการด้านระบบโทรศัพท์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี</p> <p>หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม: มีระบบการทำงานที่เป็นขั้นตอน สามารถติดตามการทำงานได้</p>								
ลำดับ	กิจกรรม	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	เครื่องมือ/อุปกรณ์	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
1.	การเตรียมการและปรับเปลี่ยนพฤติกรรม	<ul style="list-style-type: none"> - การจัดกิจกรรมในฝ่าย เพื่อให้เกิดความเข้าใจในขั้นตอนของแต่ละงาน - การแลกเปลี่ยนและรับฟังความคิดเห็นของแต่ละคน 	1 – 15 เม.ย. 52	<ul style="list-style-type: none"> - ค่าเฉลี่ยการเข้าร่วมกิจกรรม KM ของทีมงานในกิจกรรมต่างๆ 	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	- เอกสาร	-	อำนาจ จงมอบกลาง ประสาน บรรจงปรุ เสมา ปลอดโคกสูง อุไร เพื่อนเกาะ สุพัตรา จึงพัฒนาวดี สายสุธินีย์ มวมขุนทด สุกัญญา มะแมน
2.	การสื่อสาร	<ul style="list-style-type: none"> - มีการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในขั้นตอนของการให้บริการ 	16 – 30 เม.ย. 52	<ul style="list-style-type: none"> - จำนวนบุคลากรที่มีความเข้าใจในเรื่อง KM 	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	<ul style="list-style-type: none"> - เอกสารเผยแพร่ - ความรู้ KM - คอมพิวเตอร์ 		อำนาจ จงมอบกลาง ประสาน บรรจงปรุ เสมา ปลอดโคกสูง อุไร เพื่อนเกาะ สุพัตรา จึงพัฒนาวดี สายสุธินีย์ มวมขุนทด สุกัญญา มะแมน
3.	กระบวนการและเครื่องมือ	<ul style="list-style-type: none"> - สร้างเครือข่าย KM กับกลุ่มอื่นๆ 	1 – 15 พ.ค. 52	<ul style="list-style-type: none"> - มีเครือข่าย KM กับกลุ่มอื่นๆ 	ไม่น้อยกว่า 1 เครือข่าย	<ul style="list-style-type: none"> - เอกสารเผยแพร่ - ความรู้ KM - กระดาษ 		อำนาจ จงมอบกลาง สุกัญญา มะแมน

ชื่อหน่วยงาน: ฝ่ายโทรคมนาคม ศูนย์คอมพิวเตอร์								
เป้าหมายการจัดการความรู้ (Desired State): ระบบการให้บริการด้านระบบโทรศัพท์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี								
หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม: มีระบบการทำงานที่เป็นขั้นตอน สามารถติดตามการทำงานได้								
ลำดับ	กิจกรรม	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	เครื่องมือ/อุปกรณ์	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
4.	การเรียนรู้	- การสื่อสารถ่ายทอดผลสำเร็จและประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการจัดการความรู้ที่ได้ดำเนินการมาให้กับทีมงาน KM รับประทาน	16 – 31 พ.ค.52	- บุคลากรในกลุ่มมีทัศนคติในเรื่องของการจัดการความรู้ในเรื่องทางบวกยิ่งขึ้น	ร้อยละ 90	- เอกสารเผยแพร่	-	อำนาจ จงมอบกลาง ประสาน บรรจงปรุ เสมา พลอดโคกสูง อุไร เพื่อนเกาะ สุพัตรา จึงพัฒนาวดี สายสุธณี มวมขุนทด สุกัญญา มะแมน
5.	การวัดผล	- ประเมินทัศนคติของบุคลากรโดยสังเกตจากพฤติกรรมความร่วมมือกิจกรรม KM ที่จัดขึ้นในกลุ่ม	1 – 30 มิ.ย. 52	- เอกสารประเมิน	1 ครั้งต่อปี	- แบบประเมินผล - แบบสำรวจ	-	อำนาจ จงมอบกลาง สุพัตรา จึงพัฒนาวดี สุกัญญา มะแมน
6.	การยกย่องชมเชยและการให้รางวัล	- ชมเชยบุคลากรของทีม KM ในโอกาสที่เหมาะสม	1 – 31 ก.ค. 52	- จำนวนการประกวดแข่งขัน	-	- ของรางวัล	-	อำนาจ จงมอบกลาง ประสาน บรรจงปรุ เสมา พลอดโคกสูง อุไร เพื่อนเกาะ สุพัตรา จึงพัฒนาวดี สายสุธณี มวมขุนทด สุกัญญา มะแมน
ผู้ทบทวน/อนุมัติ : นายอำนาจ จงมอบกลาง (หัวหน้าทีม KM)								

<p>ชื่อหน่วยงาน: ฝ่ายเทคนิคคอมพิวเตอร์ ศูนย์คอมพิวเตอร์.</p> <p>เป้าหมายการจัดการความรู้ (Desired State): ความรู้ทางด้านการแก้ปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยตนเอง</p> <p>หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม: มีขั้นตอนการให้บริการที่สามารถสามารถเข้าใจได้.</p>								
ลำดับ	กิจกรรม	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	เครื่องมือ/อุปกรณ์	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
1.	การเตรียมการและปรับเปลี่ยนพฤติกรรม	<ul style="list-style-type: none"> - การจัดกิจกรรมในฝ่ายเพื่อให้เกิดความเข้าใจขั้นตอนของแต่ละงาน - การแลกเปลี่ยนและรับฟังความคิดเห็นของแต่ละคน 	1 พ.ค. 52 – 31 ธ.ค. 52	<ul style="list-style-type: none"> - ค่าเฉลี่ยการเข้าร่วมกิจกรรม KM ของทีมงานในกิจกรรมต่างๆ 	1 ชุดตัวอย่าง	-	-	นิยม ประทุมมานพดล วันเปลี่ยนสีโกเมธ ดกโบราณ ปุณณรัตน์ สุขุประการ เขตศิริ ศรีพรหม เจริญ สร้อยสูงเนิน
2.	การสื่อสาร	<ul style="list-style-type: none"> - มีการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในขั้นตอนของการให้บริการ 	1 พ.ค. 52 – 31 ธ.ค. 52	<ul style="list-style-type: none"> - จำนวนบุคลากรที่มี ความเข้าใจในเรื่อง KM 	1 ชุดทำงาน	- การจัดการอบรม	-	นพดล วันเปลี่ยนสี ปุณณรัตน์ สุขุประการ
3.	กระบวนการและเครื่องมือ	<ul style="list-style-type: none"> - สร้างเครือข่าย KM กับกลุ่มอื่นๆ 	1 พ.ค. 52 – 31 ธ.ค. 52	<ul style="list-style-type: none"> - มีเครือข่าย KM กับกลุ่มอื่น 	1 ชุดข้อมูล	- คอมพิวเตอร์ Office	-	นิยม ประทุมมานพดล วันเปลี่ยนสี ปุณณรัตน์ สุขุประการ
4.	การเรียนรู้	<ul style="list-style-type: none"> - การสื่อสารถ่ายทอดผลสำเร็จและประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการจัดการความที่ได้ดำเนินการมาให้ทีมงาน KM รับทราบ 	1 พ.ค. 52 – 31 ธ.ค. 52	<ul style="list-style-type: none"> - บุคลากรในกลุ่มมีทัศนคติในเรื่องของการจัดการความรู้ในเรื่องทางบวกยิ่งขึ้น 	1 ชุดทำงาน	- เอกสารประกอบ	-	นิยม ประทุมมานพดล วันเปลี่ยนสีโกเมธ ดกโบราณ ปุณณรัตน์ สุขุประการ เขตศิริ ศรีพรหม เจริญ สร้อยสูงเนิน

<p>ชื่อหน่วยงาน: ฝ่ายเทคนิคคอมพิวเตอร์ ศูนย์คอมพิวเตอร์.</p> <p>เป้าหมายการจัดการความรู้ (Desired State): ความรู้ทางด้านการแก้ปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยตนเอง</p> <p>หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม: มีขั้นตอนการให้บริการที่สามารถสามารถเข้าใจได้.</p>								
ลำดับ	กิจกรรม	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	เครื่องมือ/อุปกรณ์	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
5.	การวัดผล	- ประเมินทัศนคติของบุคลากรโดยสังเกตจากพฤติกรรมการร่วมกิจกรรม KM ที่จัดขึ้นในกลุ่ม	1 มิ.ย. 52	- เอกสารการประเมิน	1 ครั้งต่อปี	- แบบประเมินผล - แบบสำรวจ		นิยม ประทุมมา นพดล วันเปลี่ยนสี โกเมธ ดกโบราณ ปุณณรัตน์ สุขุ ประการ เขตศิริ ศรีพรหม เจลิยา สร้อยสูงเนิน
6.	การยกย่องชมเชยและการให้รางวัล	- ชมเชยบุคลากรของทีม KM ในโอกาสที่เหมาะสม	1 ก.ย. 52	- การยกย่องชมเชยและให้รางวัลแก่บุคลากรในทีม KM	จำนวน 2 ครั้ง /ปี	- ของรางวัล		นิยม ประทุมมา นพดล วันเปลี่ยนสี โกเมธ ดกโบราณ ปุณณรัตน์ สุขุ ประการ เขตศิริ ศรีพรหม เจลิยา สร้อยสูงเนิน
ผู้ทบทวน/อนุมัติ : นิยม ประทุมมา (หัวหน้าทีม KM)								

<p>ชื่อหน่วยงาน: ฝ่ายวิจัยและพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ ศูนย์คอมพิวเตอร์</p> <p>เป้าหมายการจัดการความรู้ (Desired State): ให้ความรู้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์กับบุคลากรในหน่วยงาน</p> <p>หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม: บุคลากรมีความรู้ด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพิ่มขึ้น</p>								
ลำดับ	กิจกรรม	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	เครื่องมือ/ อุปกรณ์	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
1.	การเตรียมการและปรับเปลี่ยนพฤติกรรม	<ul style="list-style-type: none"> - จัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมให้บุคลากรเห็นความสำคัญของการจัดการองค์ความรู้ - จัดเตรียมโครงสร้างพื้นฐานของหน่วยงาน ทีม ที่รับผิดชอบ - จัดเตรียมระบบการติดตามและประเมินผล - มีการกำหนดปัจจัยแห่งความสำเร็จที่ชัดเจน 	ก.ค. 52 เป็นต้นไป	- พนักงานทราบเป้าหมายของการจัดทำ KM ขององค์กร	- มีจำนวนผู้มีความรู้ด้านเครือข่ายเพิ่มขึ้น	<ul style="list-style-type: none"> - เอกสารคู่มือ - CD - Website 	-	สรพัชย์ ทัพพะรังสี วัฒนา เวชวิริยะกุล ณัฐพันธ์ ศรีศุภมิตร สมบัติ สืบคำ สมชาย ศิริสูงเนิน
2.	การสื่อสาร	- จัดกิจกรรมเพื่อให้ทุกคนเข้าใจถึงสิ่งที่กำลังจะทำ แจ้งประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับทุกคนและแต่ละคนจะมีส่วนร่วมได้อย่างไร	ก.ค. 52 เป็นต้นไป	- มีความเข้าใจในกลุ่มผู้เข้าร่วมกิจกรรม	- มีจำนวนผู้มีความรู้ด้านเครือข่ายเพิ่มขึ้น	<ul style="list-style-type: none"> - คู่มือ /CD - Website 	-	สรพัชย์ ทัพพะรังสี วัฒนา เวชวิริยะกุล ณัฐพันธ์ ศรีศุภมิตร สมบัติ สืบคำ สมชาย ศิริสูงเนิน

ชื่อหน่วยงาน: ฝ่ายวิจัยและพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ ศูนย์คอมพิวเตอร์								
เป้าหมายการจัดการความรู้ (Desired State): ให้ความรู้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์กับบุคลากรในหน่วยงาน								
หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม: บุคลากรมีความรู้ด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพิ่มขึ้น								
ลำดับ	กิจกรรม	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	เครื่องมือ/อุปกรณ์	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
3.	กระบวนการและเครื่องมือ	- ใช้ทรัพยากรเช่นอุปกรณ์เครือข่ายๆ ที่มีอยู่ - จัดกิจกรรมควบคุมคู่ไปกับการทำงานจริง	ก.ค. 52 เป็นต้นไป	- รู้วิธีการทำงานของอุปกรณ์เครือข่าย	- สามารถปฏิบัติงานได้จริงโดยมีการประเมิน	- อุปกรณ์เครือข่ายๆ ที่มีอยู่ - วัฒนธรรมขององค์กร	-	สรพชัย ทัพพะรังสี วัฒนา เวชวิริยะกุล ณัฐพันธ์ ศรีศุภมิตร สมบัติ สืบคำ สมชาย ศิริสูงเนิน
4.	การเรียนรู้	- สร้างความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหา วิธีการ และเป้าหมาย โดยให้ตระหนักถึงความสำคัญและหลักการของการจัดการความรู้ พร้อมทั้งมีรูปแบบการประเมินเพื่อนำไปปรับปรุง	ก.ค.52 เป็นต้นไป	- นำความรู้ที่ได้มาปรับใช้ควบคู่กับปฏิบัติงานจริงได้	- มีจำนวนผู้มีความรู้ด้านเครือข่ายเพิ่มขึ้น	- CD/ คู่มือ - Website	-	สรพชัย ทัพพะรังสี วัฒนา เวชวิริยะกุล ณัฐพันธ์ ศรีศุภมิตร สมบัติ สืบคำ สมชาย ศิริสูงเนิน
5.	การวัดผล	- มีเป้าหมายที่ชัดเจนและมีการวัดการเปลี่ยนแปลงจากผลลัพธ์ หรือวัดจากระบบและประโยชน์ที่ได้รับ	ก.ค.52 เป็นต้นไป	- บุคลากรในหน่วยงานมีความรู้ด้านระบบเครือข่ายเพิ่มขึ้นโดยผ่านประเมิน	- บุคลากรในหน่วยงานมีความรู้ด้านระบบเครือข่ายเพิ่มขึ้น	- อุปกรณ์เครือข่าย - เอกสารการทดสอบ	-	สรพชัย ทัพพะรังสี วัฒนา เวชวิริยะกุล ณัฐพันธ์ ศรีศุภมิตร สมบัติ สืบคำ สมชาย ศิริสูงเนิน

<p>ชื่อหน่วยงาน: ฝ่ายวิจัยและพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ ศูนย์คอมพิวเตอร์</p> <p>เป้าหมายการจัดการความรู้ (Desired State): ให้ความรู้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์กับบุคลากรในหน่วยงาน</p> <p>หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม: บุคลากรมีความรู้ด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพิ่มขึ้น</p>								
ลำดับ	กิจกรรม	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	เครื่องมือ/ อุปกรณ์	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
6.	การยกย่องชมเชยและการให้รางวัล	- มีการให้รางวัลกับผู้ผ่านประเมินหรือชมเชยผู้มีส่วนร่วมทุกระดับ เพื่อสร้างแรงจูงใจให้เกิดการบูรณาการเข้ากับกิจกรรมหรือระบบที่มีอยู่ในปัจจุบัน	ธ.ค. 52	- ปฏิบัติงานได้จริง	- บุคลากรในหน่วยงานมีความรู้ด้านเครือข่ายเพิ่มขึ้น	- ของรางวัล - ใบประกาศนียบัตร	-	สรพชัย ทัพพะรังสี วัฒนา เวชวิริยะกุล ณัฐพันธ์ ศรีศุภมิตร สมบัติ สืบคำ สมชาย ศิริสูงเนิน
ผู้ทบทวน/อนุมัติ : นายสรพชัย ทัพพะรังสี (หัวหน้าทีม KM)								