

## 1. คณะทำงานการบริหารจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM)

### เทคโนโลยี

- |                                  |                      |
|----------------------------------|----------------------|
| 1. ผู้อำนวยการเทคโนโลยี          | หัวหน้าคณะทำงาน      |
| 2. นางสาวอรรณณ จรุงจิตอภินันท์   | คณะทำงาน             |
| 3. นางสาวจรรุวรรณ วีระเศรษฐกุล   | คณะทำงาน             |
| 4. นางสาวอรสา นาจำเรียง          | คณะทำงาน             |
| 5. นางสาวระพีพร ศรีภักดี         | คณะทำงาน             |
| 6. นางสาวพรทิพย์ เชื้อมชัยตระกูล | คณะทำงาน             |
| 7. นางสาวสุภัทรา เสาสูงยาง       | คณะทำงานและเลขานุการ |

## 2. ขอบเขตการบริหารจัดการความรู้ (KM Focus Area)

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

## 3. เป้าหมายการบริหารจัดการความรู้ (Desired State)

ขอบเขตการบริหารจัดการความรู้ (KM Focus Area) ที่ 1: การให้บริการข้อมูลในเบื้องต้นแก่ลูกค้า หน่วยงานที่รับผิดชอบ: เทคโนโลยี	
เป้าหมายการบริหารจัดการความรู้ (Desired State)	หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม
1. พนักงานเทคโนโลยี สามารถให้บริการข้อมูลในเบื้องต้นแก่ลูกค้า	1. รายงานสรุประดับความพึงพอใจในการให้ข้อมูลเบื้องต้นแก่ลูกค้า

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

<p>ชื่อหน่วยงาน : เทคโนโลยี          เป้าหมายการจัดการความรู้ (Desire State) : พนักงานเทคโนโลยี สามารถให้บริการข้อมูลในเบื้องต้นแก่ลูกค้า          หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม : รายงานสรุประดับความพึงพอใจในการให้ข้อมูลเบื้องต้นแก่ลูกค้า</p>								
ลำดับ	กิจกรรม	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	เครื่องมือ/อุปกรณ์	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
1	การบ่งชี้ความรู้	ทุกคนในฝ่ายสามารถจัดทำข้อมูลของตนเอง ระบุขอบเขตของงาน/เนื้อหาแบบง่าย	9 - 23 ก.พ. 52	ได้รับข้อมูลขอข่ายงานเบื้องต้น ของทุกฝ่าย	ข้อมูลของทุกฝ่าย	เอกสารงานของ แต่ละฝ่าย/ตารางการทำงาน		ทุกฝ่าย/ โครงการ
2	การสร้างและแสวงหาความรู้	เจ้าหน้าที่ในแต่ละฝ่าย/โครงการ ทบทวนคู่มือ ISO และจัดทำข้อมูล	24 ก.พ. - 6 มี.ค. 52	มีเอกสารที่สามารถนำไปใช้ได้จริง	1 ชุดข้อมูล	คอมพิวเตอร์/ เครื่องถ่ายเอกสาร		ทุกฝ่าย/ โครงการ
3	การจัดความรู้ให้เป็นระบบ	รวบรวมข้อมูลในส่วนกลาง เพื่อร่างคู่มือ	7 มี.ค. - 6 เม.ย. 52	คู่มือ (ฉบับร่าง)	1 เล่ม	คอมพิวเตอร์/ เครื่องถ่ายเอกสาร		ฝ่าย บริหารงาน ทั่วไป
4	การประมวลและกลั่นกรองความรู้	ประชุมและจัดกิจกรรมร่วมกัน แลกเปลี่ยนความรู้ เพื่อปรับปรุงร่างคู่มือ(ฉบับร่าง) ทุกเดือนเป็นระยะเวลาต่อเนื่อง 4 เดือน	7 เม.ย. - 6 ส.ค. 52	ความเข้าใจของพนักงานในเนื้อหาของงานเทคโนโลยีเพิ่มขึ้น	ร้อยละ 65	- คู่มือ (ฉบับร่าง) - แบบทดสอบ Pre & Post Test - สื่อต่างๆ		ฝ่าย บริหารงาน ทั่วไป
5	การเข้าถึงความรู้	จัดทำคู่มือฉบับสมบูรณ์ จัดเก็บไว้ที่งานบุคคล และทุกฝ่าย/ โครงการ	7 - 21 ส.ค. 52	คู่มือฉบับสมบูรณ์	ร้อยละ 100	รูปเล่มหรือระบบ E-Document ประจำฝ่าย		ฝ่าย บริหารงาน ทั่วไปและทุก ฝ่าย/ โครงการ

ชื่อหน่วยงาน : เทคโนโลยี								
เป้าหมายการจัดการความรู้ (Desire State) : พนักงานเทคโนโลยี สามารถให้บริการข้อมูลในเมืองต้นแก้มูก้า								
หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม : รายงานสรุประดับความพึงพอใจในการให้ข้อมูลเมืองต้นแก้มูก้า								
ลำดับ	กิจกรรม	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	เครื่องมือ/อุปกรณ์	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
6	การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้	- ผลักดันให้มีการนำความรู้ที่ได้ไปใช้จนเกิดเป็นผลงานจริง - จัดให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นประสบการณ์ ปัญหาอุปสรรคที่พบและระดมความคิดเพื่อพัฒนาให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น	22 ส.ค. - 30 ก.ย. 52	คะแนนฝึกปฏิบัติจากการสุ่มทดสอบ	ร้อยละ 70	แบบประเมิน หรือแบบสัมภาษณ์		ฝ่ายบริหารงานทั่วไป
7	การเรียนรู้	เรียนรู้จากการปฏิบัติงานจริงจากการให้บริการข้อมูลแก้มูก้า	1 ต.ค. 52 - 31 ม.ค. 53	พนักงานเทคโนโลยีสามารถให้บริการข้อมูลเมืองต้นแก้มูก้าได้ และสามารถส่งต่อให้กับงานที่เกี่ยวข้องได้ถูกต้อง	รายงานสรุประดับความพึงพอใจในการให้ข้อมูลเมืองต้นแก้มูก้า	แบบสอบถาม		ทุกฝ่าย/โครงการ
ผู้ทบทวน/อนุมัติ : ผู้อำนวยการเทคโนโลยี (หัวหน้าทีม KM)								

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

ชื่อหน่วยงาน : เทคโนโลยี เป้าหมายการจัดการความรู้ (Desired State) : การให้บริการข้อมูลเบื้องต้นแก่ลูกค้า หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม : ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่เพิ่มขึ้น								
ลำดับ	กิจกรรม	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	เครื่องมือ/อุปกรณ์	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
1	การเตรียมการและปรับเปลี่ยนพฤติกรรม	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดกิจกรรมเพื่อให้เกิดความเข้าใจและเห็นความจำเป็นที่ต้องมีการจัดการความรู้</li> <li>- รับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างและชี้แจงสร้างความเข้าใจ</li> <li>- สร้างทีมงานเรียนรู้</li> </ul>	20 พ.ย. 51 – 19 ธ.ค. 51	- ค่าเฉลี่ยการเข้าร่วมกิจกรรม KM ของทีมงานในกิจกรรมต่างๆที่จัด	- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	<ul style="list-style-type: none"> <li>- กิจกรรมเสริมสร้างความเข้าใจการทำ KM</li> <li>- รายชื่อทีมงาน KM</li> </ul>		ฝ่ายบริหารงานทั่วไป (อรรวรรณ)
2	การสื่อสาร	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดประชุมกลุ่มย่อย ประมาณเดือนละ 1 ครั้งเพื่อสื่อสารโดยตรงและใกล้ชิด</li> <li>- พูดคุยเป็นรายบุคคล</li> <li>- เชิญผู้มีความรู้และประสบ-การณ์ด้าน KM มาบรรยายให้ความรู้</li> </ul>	20 ธ.ค. 51 – 8 ก.พ. 52	- จำนวนบุคลากรที่เข้าประชุม/ อบรม	- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	<ul style="list-style-type: none"> <li>- คอมพิวเตอร์</li> <li>- เอกสารที่เกี่ยวข้อง</li> </ul>		ฝ่ายบริหารงานทั่วไป (อรรวรรณ)
3	กระบวนการและเครื่องมือ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สร้างเครือข่าย KM กับหน่วยงานอื่นๆ</li> <li>- จัดสถานที่ทำงานให้มีบรรยากาศเอื้อต่อการเรียนรู้</li> </ul>	9 ก.พ. 52 – 31 ม.ค. 53	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีการดำเนินการตามแผนกิจกรรมที่กำหนดไว้</li> <li>- มีเครือข่าย KM กับหน่วยงานอื่น</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80</li> <li>- ไม่น้อยกว่า 1 เครือข่าย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- คอมพิวเตอร์</li> <li>- สำนักงาน</li> </ul>		ฝ่ายบริหารงานทั่วไป (อรรวรรณ, สุวภัทร)
4	การเรียนรู้	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดกิจกรรมสื่อสารถ่ายทอดประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการจัดการความรู้ที่ได้ดำเนินการ มาให้ทีมงาน KM ได้รับทราบ</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- จำนวนบุคลากรที่เข้าร่วมกิจกรรม</li> </ul>	- ร้อยละ 90	<ul style="list-style-type: none"> <li>- กิจกรรมสื่อสารถ่ายทอด KM</li> </ul>		ฝ่ายบริหารงานทั่วไป (อรรวรรณ, สุวภัทร)

<p>ชื่อหน่วยงาน : เทคโนโลยี                  เป้าหมายการจัดการความรู้ (Desired State) : การให้บริการข้อมูลเบื้องต้นแก่ลูกค้า                  หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม : ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่เพิ่มขึ้น</p>								
ลำดับ	กิจกรรม	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	เครื่องมือ/อุปกรณ์	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ
5	การวัดผล	- การประเมินความเข้าใจของบุคลากรในเรื่อง KM	9 ก.พ. 52 - 31 ม.ค. 53	- ความเข้าใจของพนักงานในเรื่อง KM เพิ่มขึ้น	- ร้อยละ 65 ของพนักงานทั้งหมด	- แบบทดสอบ Pre - Post Test		ผอ.เทคโนโลยี ฝ่ายบริหารงานทั่วไป (อรรวรรณ, สุภัทร)
6	การรณรงค์ชมเชย และการให้รางวัล	- กล่าวชมเชยและมอบประกาศนียบัตร		- กล่าวยกย่องชมเชย ตามจำนวนกิจกรรมที่เกิดขึ้น	- ทุกครั้งที่จัดกิจกรรม	- ประกาศนียบัตร		ผอ.เทคโนโลยี
ผู้ทบทวน/อนุมัติ : ผู้อำนวยการเทคโนโลยี (หัวหน้าทีม KM)								