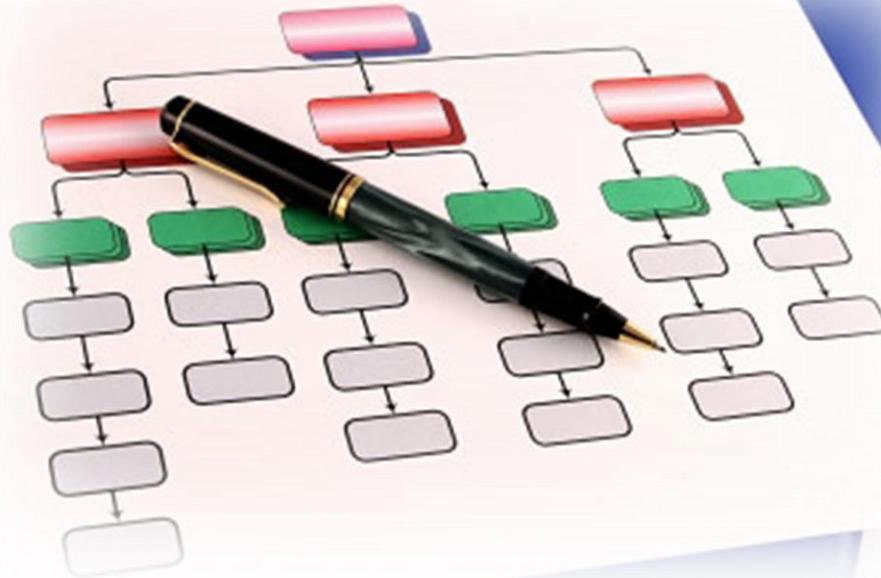




(ฉบับปรับปรุง ครั้งที่ 1)
ประกาศใช้ ณ วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2562

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

กระบวนการจัดการความรู้ ระดับหน่วยงาน



ฝ่ายแผนงาน งบประมาณและประกันคุณภาพ
สำนักวิชาการศึกษาทั่วไปและนวัตกรรมการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์

Suan Sunandha Rajabhat University

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการความรู้นี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานจัดการความรู้ระดับหน่วยงาน เป็นการนำหลักการของการจัดการความรู้ (KM) มาประยุกต์ใช้ในการรวบรวมความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคล (Tacit Knowledge) โดยกระบวนการถ่ายทอดผ่านการพูดคุย แลกเปลี่ยนความรู้ การฝึกอบรม การลงมือปฏิบัติ รวมถึงระบบพี่เลี้ยง มากลั่นกรองความรู้ที่กระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคลากรให้เกิดเป็นองค์ความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) ซึ่งประโยชน์ที่ได้รับจากการจัดการความรู้ดังกล่าวนั้น นอกจากจะเป็นการพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ พัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในแต่ละกระบวนการที่รับผิดชอบของบุคลากรแล้วยังเป็นการจัดทำฐานองค์ความรู้ขององค์กรซึ่งเป็นข้อมูลพื้นฐานแนวทางการดำเนินการต่อไปในอนาคต รวมถึงเป็นแนวทางในการจัดทำแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) ที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรมมากขึ้นของสำนักวิชาการศึกษาทั่วไปและนวัตกรรมการเรียนรู้ให้สามารถนำกระบวนการจัดการความรู้ไปปฏิบัติในรูปแบบเดียวกัน

คู่มือฉบับนี้ประกอบด้วย 1) วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ 2) ขอบเขตของกระบวนการ 3) นิยามศัพท์เฉพาะ 4) หน้าที่ความรับผิดชอบ 5) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง 6) ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ 7) กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน (เดิม และใหม่) 8) มาตรฐานการปฏิบัติงาน และ 9) ระบบติดตามประเมินผล

คณะผู้จัดทำจะติดตามและประเมินผลความสำเร็จของมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดของคู่มือฉบับนี้ เพื่อนำผลไปทบทวนและปรับปรุงกระบวนการจัดการความรู้

คณะผู้จัดทำ
ตุลาคม 2561

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
1. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	1
2. ขอบเขตของกระบวนการ	1
3. นิยามศัพท์เฉพาะ	1
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ	4
5. ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง	5
6. ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ	5
7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	6
7.1 กระบวนการปฏิบัติงาน	6
7.1.1 ผังกระบวนการปฏิบัติงาน (เดิม)	7
7.1.2 ผังกระบวนการปฏิบัติงาน (ใหม่)	11
7.2 วิธีการปฏิบัติงาน	13
7.3 แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	22
7.4 เอกสารอ้างอิง	22
8. มาตรฐานการปฏิบัติงาน	22
9. ระบบติดตามประเมินผล	23
ภาคผนวก	24
ภาคผนวก ก หนังสืออนุมัติกระบวนการจัดการความรู้ ระดับหน่วยงาน	25
ภาคผนวก ข แบบฟอร์มที่ใช้ปฏิบัติงาน	27
FM-GEKM-01 แบบฟอร์มการระบุงค์ความรู้สำคัญระดับบุคคล	28
FM-GEKM-02 แบบฟอร์มการระบุงค์ความรู้สำคัญระดับองค์กร/หน่วยงาน	29
FM-GEKM-03 แบบฟอร์มสรุปรายการหัวข้อความรู้ของหน่วยงาน	30
FM-GEKM-04 แบบฟอร์มการจำแนกองค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการผลักดันตาม ประเด็นยุทธศาสตร์	31

เรื่อง		หน้า
FM-GEKM-05	แบบฟอร์มแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) กระบวนการจัดการความรู้ (KM Process)	32
FM-GEKM-06	แบบฟอร์มการระบุผลลัพธ์ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระดับ หน่วยงาน/องค์กร	33
FM-GEKM-07	แบบฟอร์มรายงานความก้าวหน้าการดำเนินงานจัดการความรู้	34
FM-GEKM-08	แบบฟอร์มบันทึกความรู้ในการปฏิบัติงาน	36
FM-GEKM-09	แบบฟอร์มบันทึกความรู้ แบบที่ 1	37
FM-GEKM-10	แบบฟอร์มบันทึกความรู้ แบบที่ 2	38
FM-GEKM-11	แบบฟอร์มเสนอขออนุมัติโครงการ	39
FM-GEKM-12	แบบฟอร์มรายงานสรุปผลการดำเนินงานโครงการ	44
FM-GEKM-13	แบบฟอร์มการรายงานผลการดำเนินงานตามกระบวนการ ปฏิบัติงาน	54
FM-GEKM-14	แบบฟอร์มจัดเก็บความรู้ในการปฏิบัติงาน	55
FM-GEKM-15	แบบฟอร์มติดตามผลการนำแบบปฏิบัติที่ดีไปสู่การปฏิบัติ	56
FM-GEKM-16	แบบฟอร์มคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการการจัดการความรู้ (หน่วยงาน)..... ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.	57
คณะผู้จัดทำ		58

1. วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานการจัดการความรู้สำหรับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง
- 2) เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่กำหนด
- 3) เพื่อเป็นประโยชน์ในการประเมินผลการปรับปรุงคุณภาพกระบวนการจัดการความรู้ของหน่วยงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

2. ขอบเขตของกระบวนการ

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนหลัก ได้แก่ 1) ขั้นตอนการจัดทำแผนการจัดการความรู้ ประกอบด้วยกิจกรรมย่อย 6 กิจกรรม 2) ขั้นตอนการดำเนินการตามแผน ประกอบด้วยกิจกรรมย่อย 3 กิจกรรม 3) ขั้นตอนการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้ ประกอบด้วย 6 กิจกรรม 4) ขั้นตอนประเมินผลการจัดการความรู้ ประกอบด้วย 6 กิจกรรม และ 5) ขั้นตอนการนำแบบปฏิบัติที่ดีสู่การปฏิบัติ ประกอบด้วย 2 กิจกรรม

3. นิยามศัพท์เฉพาะ

มาตรฐาน หมายถึง สิ่งที่เอาเป็นเกณฑ์สำหรับเทียบกำหนด ทั้งในด้านปริมาณ และคุณภาพ (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542)

มาตรฐานการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการปฏิบัติงานในระดับใดระดับหนึ่ง ซึ่งถือว่าเป็นเกณฑ์ที่น่าพอใจหรืออยู่ในระดับที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ทำได้ โดยมีกรอบในการพิจารณากำหนดมาตรฐานหลายๆ ด้าน อาทิ ด้านปริมาณ คุณภาพ ระยะเวลา ค่าใช้จ่าย หรือพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานหน่วยงานกลางจำเป็นต้องกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานให้เหมาะสมและสอดคล้องกับลักษณะของงานประเภทนั้นๆ ด้วย

คณะกรรมการจัดการความรู้ ระดับมหาวิทยาลัย หมายถึง คณะกรรมการที่กำหนดแนวทางการดำเนินงานจัดการความรู้ กำกับ ติดตาม การดำเนินงานจัดการความรู้ ให้เป็นไปตามแนวทางที่กำหนด ประกอบด้วย รองอธิการบดีฝ่ายแผนงาน และประกันคุณภาพ เป็นประธาน รองคณบดีฝ่ายแผนงานและประกันคุณภาพ ตัวแทนหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการจัดการความรู้ เป็นกรรมการ และบุคลากรกองนโยบายและแผนที่รับผิดชอบด้านการจัดการความรู้เป็นเลขานุการ

คณะกรรมการจัดการความรู้ ระดับหน่วยงาน หมายถึง คณะกรรมการที่กำหนดแนวทางการดำเนินงานจัดการความรู้ กำกับ ติดตาม การดำเนินงานจัดการความรู้ ให้เป็นไปตามแนวทางและแผนจัดการความรู้ของหน่วยงานตามที่กำหนด

หน่วยงาน หมายถึง คณะ วิทยาลัย สำนัก สถาบัน หน่วยตรวจสอบภายใน

กระบวนการจัดการความรู้ หมายถึง ขั้นตอนการดำเนินการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัย ราชภัฏสวนสุนันทา

การจัดการความรู้ในองค์กร หมายถึง การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรซึ่งกระจัดกระจาย อยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด โดยที่ความรู้มี 2 ประเภท คือ

- ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ พรสวรรค์ หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคลในการทำความเข้าใจในสิ่งต่างๆ เป็นความรู้ที่ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้โดยง่าย เช่น ทักษะในการทำงาน งานฝีมือ หรือการคิดเชิงวิเคราะห์ บางครั้งจึงเรียกว่าเป็นความรู้แบบนามธรรม

- ความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่สามารถรวบรวม ถ่ายทอดได้ โดยผ่านวิธีต่างๆ เช่น การบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ทฤษฎี คู่มือต่างๆ และบางครั้งเรียกว่าเป็นความรู้แบบรูปธรรม

ถอดบทเรียน หมายถึง เทคนิคการจัดการความรู้รูปแบบหนึ่งที่เน้นกระบวนการเรียนรู้ในกลุ่มที่เป็นระบบเพื่อสกัดความรู้ฝังลึกในตัวคน และองค์ความรู้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออกมาเป็นบทเรียนที่สามารถนำไปสรุปและสังเคราะห์เป็นเอกสารชุดความรู้ คู่มือ ตำรา และแนวปฏิบัติที่ดีได้ ซึ่งบุคคลอื่นสามารถเรียนรู้และนำไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

แนวปฏิบัติที่ดี หรือ วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ หมายถึง วิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จหรือนำไปสู่ความเป็นเลิศตามเป้าหมาย เป็นที่ยอมรับในวงวิชาการหรือวิชาชีพนั้นๆ และมีหลักฐานของความสำเร็จปรากฏชัดเจน โดยมีการสรุปวิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติ ตลอดจนความรู้และประสบการณ์ ที่ได้บันทึกเป็นเอกสาร และเผยแพร่ให้หน่วยงานภายในหรือภายนอกสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

องค์ความรู้ หมายถึง ความรู้ที่เกิดขึ้นต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งอาจเกิดขึ้นจากการถ่ายทอดจากประสบการณ์ หรือ จากการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูล โดยความรู้เกิดขึ้นนั้นผู้รับสามารถนำไปใช้ได้โดยตรง หรือสามารถนำมาปรับใช้ได้ เพื่อให้เหมาะกับสถานการณ์หรืองานที่กระทำอยู่เป็นความรู้ที่เกิดขึ้นต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยความรู้ที่เกิดขึ้นนั้นผู้รับสามารถนำไปใช้ในลักษณะต่าง ๆ ได้

แลกเปลี่ยนเรียนรู้ หมายถึง การแลกเปลี่ยนความรู้เพื่อนำไปปฏิบัติ มี 3 ช่วง ดังนี้

- การเรียนรู้ก่อนทำ คือ เรียนรู้จากแนวปฏิบัติที่มีอยู่แล้วของหน่วยงาน หรือที่อื่นซึ่งเป็นแบบอย่างที่ดี (Best Practice) ซึ่งสามารถหาได้จากเอกสาร คู่มือ ตำรา เว็บไซต์ หรือปรึกษาผู้รู้จากภายนอก (Explicit Knowledge) หรือจากประสบการณ์การทำงานที่ผ่านมาของสมาชิกแต่ละคน (Tacit Knowledge)

- การเรียนรู้ระหว่างทำ คือปรับปรุงแนวปฏิบัติแล้วลองเอาไปปฏิบัติดู นำสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการฝึกปฏิบัติมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับเพื่อนสมาชิกในชุมชนนักปฏิบัติอีกครั้ง

- การเรียนรู้หลังทำ เมื่อได้ปฏิบัติไปสักช่วงหนึ่งก็นำมาสรุป ข้อดี-ข้อเสียต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อเก็บสะสมสาระความรู้ดังกล่าวไว้เป็นตัวอย่างหรือกรณีศึกษาสำหรับการทำงานอื่น ๆ ในโอกาสต่อไป หรือเพื่อจัดทำเป็นแนวปฏิบัติที่เป็นบรรทัดฐานของชุมชน ซึ่งแนวปฏิบัตินี้ในอนาคตก็อาจมีการปรับปรุงได้อีกเรื่อย ๆ

องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) หมายถึง องค์กรที่มีการจัดการความรู้ในการปรับเปลี่ยน และค้นหาวิธีใหม่ ๆ ในการผลิตผลิตภัณฑ์ หรือ บริการ อันจะนำมาซึ่งการเพิ่มประสิทธิผลในการดำเนินงานขององค์กร โดยแบ่งองค์ประกอบของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ออกเป็น 5 ด้าน คือ 1) การปรับเปลี่ยนองค์กร 2) การจัดการความรู้ 3) เทคโนโลยีเพื่อการเรียนรู้ 4) การให้อำนาจแก่บุคคล และ 5) พลวัตการเรียนรู้

คุณเอื้อ หมายถึง ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรที่คอยเอื้อเพื่อให้เกิดบรรยากาศร่วมแรงร่วมใจในการเรียนรู้

คุณอำนวย หมายถึง ผู้อำนวยการความสะดวกในการจัดการความรู้ มีบทบาทหรือมีหน้าที่หลัก คือ ส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และอำนวยความสะดวกต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

คุณกิจ หมายถึง เป็น Member หรือ Knowledge Practitioner นั่นคือ “สมาชิกของชุมชน” ที่ทำหน้าที่แลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ในการทำงานตามหัวข้อความรู้เป็นผู้ปฏิบัติโดยตรง ซึ่งจะต้องมีส่วนร่วมในการอภิปราย เสนอประเด็น วิธีแก้ปัญหา และหาวิธีที่ทำให้ชุมชนเข้มแข็งยิ่งขึ้น คุณกิจควรมีจำนวนไม่มากหรือน้อยเกินไป หากมีน้อยจะทำให้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้อยู่ในวงจำกัด และหากมีมากเกินไป พันธะและความสนิทสนมระหว่างสมาชิกอาจไม่แข็งแรงพอและเป็นอุปสรรคต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้ นอกจากนี้ อาจมีผู้เชี่ยวชาญในหัวข้อความรู้นั้นๆ เข้ามามีส่วนร่วมเป็นครั้งคราวก็ได้

คุณลิขิต หมายถึง เป็น Community Historian ทำหน้าที่สรุปประเด็นจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และตรวจสอบสิ่งที่จดบันทึกเป็นระยะ รวมทั้งช่วยผู้นำกลุ่ม เพื่อความต่อเนื่องของหัวข้อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และจัดทำสรุปสิ่งที่จดบันทึก จากนั้นนำเสนอกลุ่มเพื่อพิจารณา และรวบรวมความรู้ต่างๆ เก็บไว้ในคลังความรู้ (Knowledge Assets) ของชุมชน ที่สำคัญคือ ต้องเป็นผู้เปลี่ยน ความรู้ซ่อนเร้น (Tacit knowledge) ให้เป็น ความรู้เด่นชัด (Explicit Knowledge) ที่สมาชิกสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

คุณประสาน หมายถึง ผู้ที่คอยประสานเชื่อมโยงเครือข่ายการจัดการความรู้ระหว่างหน่วยงาน ให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในวงที่กว้างขึ้น เกิดพลังร่วมมือทางเครือข่ายในการเรียนรู้และยกระดับความรู้แบบทวีคูณ

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ผู้รับผิดชอบ	บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ
(1) ผู้บริหารระดับมหาวิทยาลัย (อธิการบดีและรองอธิการบดี)	1. พิจารณาแผนการจัดการความรู้ 2. รับทราบผลการดำเนินงานพร้อมให้ข้อเสนอแนะในการดำเนินงาน
(2) ผู้บริหารระดับหน่วยงาน (คณบดี/ผู้อำนวยการ)	1. พิจารณาแผนการจัดการความรู้ 2. รับทราบผลการดำเนินงานพร้อมให้ข้อเสนอแนะในการดำเนินงาน 3. พิจารณาคู่มือปฏิบัติงานกระบวนการจัดการความรู้
(3) คณะกรรมการจัดการ ความรู้ ระดับมหาวิทยาลัย	1. ทบทวน/กำหนดแนวทางการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัย 2. จัดทำแผนการจัดการความรู้ 3. ส่งเสริม สนับสนุนทรัพยากรในการดำเนินงาน กำกับ ติดตาม เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามนโยบายและแผนการจัดการความรู้ที่กำหนด 4. ดำเนินการจัดกิจกรรมการจัดการความรู้ 5. ติดตามผลการดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้ 6. รวบรวม และรายงานผลความก้าวหน้าการจัดการความรู้เพื่อเสนอต่อคณะ กรรมการบริหารมหาวิทยาลัย ได้รับทราบทุกไตรมาส 7. ประเมินผลการดำเนินงานจัดการความรู้
(4) คณะกรรมการดำเนินงาน การจัดการความรู้	1. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ ระดับหน่วยงาน 2. จัดทำแผนการจัดการความรู้ 4. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานการจัดการความรู้ 5. ดำเนินการตามแผนการจัดการความรู้ ระดับหน่วยงาน 6. ส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานจัดการความรู้ 6. ติดตามและรายงานผลการดำเนินงานจัดการความรู้ ระดับ หน่วยงาน รอบ 3, 6, 9, 12 เดือน 7. วิเคราะห์และสรุปผลการจัดการความรู้ในภาพรวมของ หน่วยงานและรายงานผล รอบ 3, 6, 9, 12 เดือน 8. จัดทำคู่มือปฏิบัติงานกระบวนการจัดการความรู้ระดับ หน่วยงานและเสนอให้ผู้บริหารพิจารณา 9. ร่วมกิจกรรม KM SHARE & LEARN 10. ประเมินคุณภาพระบบการจัดการความรู้ระดับหน่วยงาน

5. ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

5.1 ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้ส่งมอบ/ผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้/ส่วนเสีย/คู่ความร่วมมือ	ความต้องการ
ผู้ส่งมอบ : ฝ่ายแผนงาน งบประมาณและประกัน คุณภาพ	จัดเก็บองค์ความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ระดับ หน่วยงานและบันทึกผลงานข้อมูลงานประกัน คุณภาพ
ผู้รับบริการ : บุคลากรภายในหน่วยงาน	องค์ความรู้ที่ได้สามารถนำมาปรับใช้ในการ ปฏิบัติงาน
ผู้มีส่วนได้/ส่วนเสีย : มหาวิทยาลัย	องค์กรแห่งการเรียนรู้ภายในมหาวิทยาลัย
คู่ความร่วมมือ : กลุ่มความรู้ / กอง นโยบายและแผน	1. เข้าร่วมประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง 2. สรุปและรายงานผลการดำเนินงานของกลุ่ม ความรู้

5.2 กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

1. มาตรฐานการอุดมศึกษาข้อที่ 3 กำหนดให้สถาบันมีการสร้างและพัฒนาสังคมฐานความรู้ และ
สังคมแห่งการเรียนรู้ ซึ่งต้องมีการจัดการความรู้เพื่อมุ่งสู่สถาบันแห่งการเรียนรู้
2. เกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับสถาบัน ตัวบ่งชี้ 5.1 ข้อ 5 การกำกับติดตาม
ส่งเสริมสนับสนุนให้ทุกหน่วยงานในสถาบันมีการดำเนินการจัดการความรู้ตามระบบ

6. ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

ข้อกำหนดที่สำคัญ	ที่มาของข้อกำหนดที่สำคัญ				กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ
	ความต้องการ/ความคาดหวัง				
	ผู้ส่งมอบ	ผู้เรียน/ผู้รับ บริการ	ผู้มีส่วนได้/ ส่วนเสีย	คู่ความ ร่วมมือ	
มีการค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีด้าน การจัดการเรียนการสอน การ วิจัย และการพัฒนาการ ปฏิบัติงาน	✓	✓	✓	✓	✓

7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

7.1 กระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (Quality Work Procedure :QWP)

7.1.1 ผังกระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (Quality Work Procedure :QWP) (เดิม)

(ผังกระบวนการปฏิบัติงานเดิม)

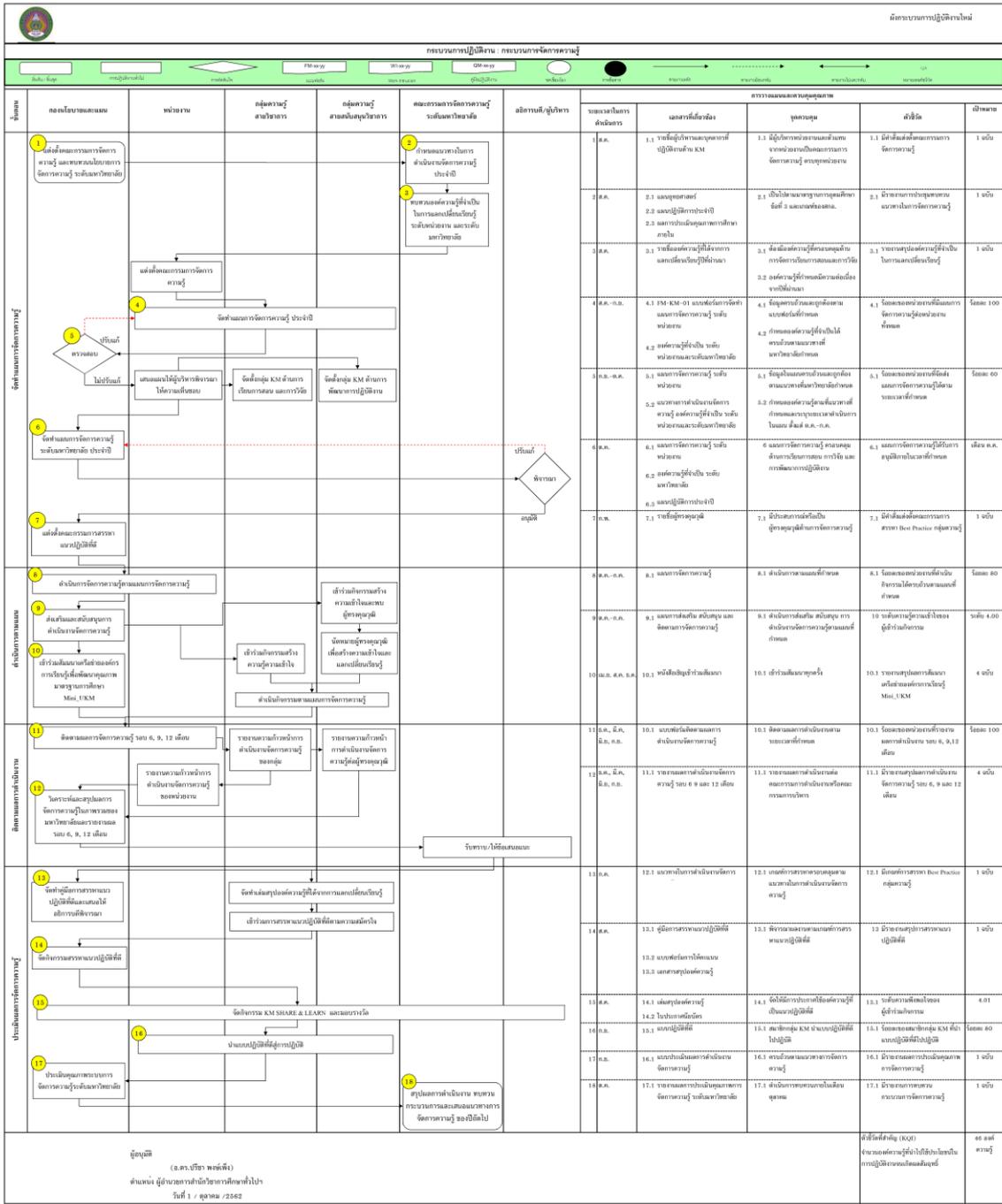
	จัดแผนการจัดการความรู้	ดำเนินการจัดการความรู้	ความถูกต้องของแผนการจัดการความรู้	ดำเนินการจัดการความรู้	ร้อยละ	แผนการจัดการความรู้
1	จัดทำบันทึกข้อความของแผนการจัดการความรู้ผ่านระบบ E-Office	จัดส่งแผน	พิจารณา	พิจารณา	100	แผนการจัดการความรู้
2	ส่งแผนการจัดการความรู้ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	พิจารณา	พิจารณา	พิจารณา		
3	จัดเก็บบันทึกข้อความเข้าแฟ้มเพื่อเป็นหลักฐาน	จัดเก็บ				
จัดประชุมดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้						
1	กำหนดวัน เวลา และสถานที่ในการประชุมการบ่งชี้ความรู้	กำหนดการประชุม				
2	จัดทำบันทึกข้อความเชิญประชุม	เชิญประชุม	ลงนาม	บันทึกเชิญประชุม	ร้อยละ 100	บันทึกเชิญประชุม
3	จัดเตรียมวาระการประชุม และเอกสารประกอบการประชุม	เตรียมวาระ		วาระการประชุม	ร้อยละ 100	วาระการประชุม
4	จัดประชุมสัมมนาชี้แจงความรู้ เพื่อกำหนดองค์ความรู้ใหม่ ความสอดคล้องกับเป้าประสงค์ และยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน และมหาวิทยาลัย	จัดประชุม				
5	สรุปรายงานการประชุมการบ่งชี้ความรู้	สรุปรายงาน				
6	ส่งรายงานการประชุมแจ้งบุคลากรในหน่วยงานรับทราบ	ส่งรายงาน	ลงนาม	รายงานการประชุม	ร้อยละ 100	รายงานการประชุม

การติดตามผลการดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้ รอบ									
1	จัดพิมพ์ผลการดำเนินงานลงในแบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงานจัดการความรู้ รอบ 3, 6, 9, 12 เดือน	รายงานผล			รายงานผลการดำเนินงานจัดการความรู้	ความถูกต้องของรายงานผลการดำเนินงานจัดการความรู้	รายงานผลการดำเนินงานจัดการความรู้	ร้อยละ 100	รายงานผลการดำเนินงานจัดการความรู้
2	จัดเตรียมไฟล์เอกสารหลักฐานของผลการดำเนินงานจัดการความรู้ รอบ 3, 6, 9, 12 เดือน	เอกสารหลักฐาน			เอกสารการดำเนินงานจัดการความรู้	ความถูกต้องของเอกสารการดำเนินงานจัดการความรู้	เอกสารการดำเนินงานจัดการความรู้	ร้อยละ 100	เอกสารการดำเนินงานจัดการความรู้
3	จัดทำบันทึกข้อความของรายงานผลการดำเนินงานจัดการความรู้ รอบ 3, 6, 9, 12 เดือน ผ่านระบบ E-Office	ส่งรายงาน			รายงานผลการดำเนินงานจัดการความรู้	ความถูกต้องของรายงานผลการดำเนินงานจัดการความรู้	รายงานผลการดำเนินงานจัดการความรู้	ร้อยละ 100	รายงานผลการดำเนินงานจัดการความรู้
4	แนบไฟล์แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงานจัดการความรู้ รอบ 3, 6, 9, 12 เดือน เอกสารหลักฐาน และเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง	แนบหลักฐาน			เอกสารการดำเนินงานจัดการความรู้	ความถูกต้องของเอกสารการดำเนินงานจัดการความรู้	เอกสารการดำเนินงานจัดการความรู้	ร้อยละ 100	เอกสารการดำเนินงานจัดการความรู้
5	ส่งบันทึกข้อความผลการดำเนินงานการจัดการความรู้ผ่านผู้บริหารของหน่วยงาน	นำส่งรายงาน	พิจารณา	พิจารณา	รายงานผลการดำเนินงานจัดการความรู้	ความถูกต้องของรายงานผลการดำเนินงานจัดการความรู้	รายงานผลการดำเนินงานจัดการความรู้	ร้อยละ 100	รายงานผลการดำเนินงานจัดการความรู้
จัดทำเล่มองค์ความรู้									
1	รวบรวมและเตรียมข้อมูลในการจัดทำเล่มองค์ความรู้	รวบรวมข้อมูล							
2	ร่างเล่มองค์ความรู้	(ร่าง) เล่มองค์ความรู้							
3	นำเสนอผู้อำนวยการเพื่อพิจารณาเห็นชอบ	พิจารณา	พิจารณา						
4	จัดทำรูปเล่มองค์ความรู้	จัดทำเล่ม							
5	เผยแพร่เล่มองค์ความรู้ให้ผู้บริหารและบุคลากรในหน่วยงานรับทราบ	เผยแพร่	รับทราบ	รับทราบ					

ลำดับ	รายละเอียดกิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	สถานที่	หมายเหตุ	
1	<p>สรุปผลการดำเนินงานจัดการความรู้ของกลุ่มความรู้ ประจำปี</p> <p>จัดประชุมสรุปผลการดำเนินงาน ทบทวนกระบวนการและเสนอแนวทางการจัดการความรู้ซึ่งปีถัดไป</p> <p>รวบรวมและเตรียมข้อมูลในการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานของกลุ่มความรู้</p> <p>ร่างรายงานผลการดำเนินงานของกลุ่มความรู้</p> <p>นำเสนอผู้อำนวยการเพื่อพิจารณาเห็นชอบ</p> <p>จัดทำสรุปเล่มรายงานสรุปผลการดำเนินงานจัดการความรู้ของกลุ่มความรู้ ประจำปี ประจําปีงบประมาณ</p> <p>เผยแพร่ให้บริการและบุคลากรในหน่วยงานรับทราบ</p>	<p>ประชุมสรุป</p> <p>รวบรวมข้อมูล</p> <p>(ร่าง) รายงาน</p> <p>พิจารณาเห็นชอบ</p> <p>จัดทำเล่ม</p> <p>เผยแพร่</p> <p>รับทราบ</p> <p>รับทราบ</p>	<p>(ร่าง) รายงานผลการดำเนินงาน</p> <p>รายงานสรุปผลการดำเนินงานจัดการความรู้</p> <p>รายงานสรุปผลการดำเนินงานจัดการความรู้</p> <p>รายงานสรุปผลการดำเนินงานจัดการความรู้</p>	<p>ร้อยละ 100</p> <p>ร้อยละ 100</p>	<p>(ร่าง) รายงานผลการดำเนินงาน</p> <p>รายงานสรุปผลการดำเนินงานจัดการความรู้</p> <p>รายงานสรุปผลการดำเนินงานจัดการความรู้</p>	<p>(ร่าง) รายงานผลการดำเนินงาน</p> <p>รายงานสรุปผลการดำเนินงานจัดการความรู้</p> <p>รายงานสรุปผลการดำเนินงานจัดการความรู้</p>
เข้าร่วมกิจกรรม KM SHOW & SHARE						
1	จัดบอร์ดนิทรรศการแสดงผลการดำเนินงานจัดการความรู้ของกลุ่มความรู้	จัดบอร์ด			รายงานสรุปผลการดำเนินงานจัดการความรู้	
2	นำเสนอผลงานที่บอร์ดนิทรรศการ	นำเสนอ			รายงานสรุปผลการดำเนินงานจัดการความรู้	
3	ตอบคำถามต่อกลุ่มความรู้บนเวที	ตอบคำถาม			รายงานสรุปผลการดำเนินงานจัดการความรู้	
รวม						
หมายเหตุ	<p>1. การจัดปริมาณงาน คิดปริมาณงานรวมใน 1 ปี</p> <p>2. กำหนดให้ 1 วัน = 7 ชั่วโมง</p> <p>3. กำหนดให้ 1 คน ทำงาน 2 ตำแหน่ง</p>	<p>ผู้จัดทำ: นางสาวสุพิศตรา ช่าง</p> <p>ตำแหน่ง: นักวิชาการคอมพิวเตอร์</p> <p>ผู้ควบคุม: อ.ดร.ณัฐพงษ์ เตชะรัตนเสฏฐ์</p> <p>ตำแหน่ง: รองผู้อำนวยการ</p>	<p>ผู้อนุมัติ: อ.ดร.ปรีชา พงษ์พิง</p> <p>ตำแหน่ง: ผู้อำนวยการสำนักฯ</p> <p>วันที่: 01-๓๑-60</p>	<p>ร้อยละ 100</p> <p>ร้อยละ 100</p>	<p>รายงานสรุปผลการดำเนินงานจัดการความรู้</p> <p>รายงานสรุปผลการดำเนินงานจัดการความรู้</p> <p>รายงานสรุปผลการดำเนินงานจัดการความรู้</p> <p>รายงานสรุปผลการดำเนินงานจัดการความรู้</p>	

7.1.2 ผังกระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (Quality Work Procedure :QWP) (ใหม่)

(ผังกระบวนการปฏิบัติงานใหม่)



7.2 วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (Quality Work Instruction : QWI)

QWI – 001 : จัดทำแผนการจัดการความรู้ ระดับหน่วยงาน

QWI – 002 : การดำเนินงานการจัดการความรู้

QWI – 003 : การติดตามผลการดำเนินงานจัดการความรู้

QWI – 004 : การประเมินผลการจัดการความรู้

QWI – 005 : การนำแบบปฏิบัติที่ดีสู่การปฏิบัติ



วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (QWI)
QWI – 001: จัดทำแผนการจัดการความรู้ ระดับหน่วยงาน

คำจำกัดความ

จัดทำแผนการจัดการความรู้ หมายถึง การกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานจัดการความรู้ ของหน่วยงาน

ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
<p>1. จัดทำนโยบายการจัดการความรู้ ระดับหน่วยงาน</p> <ul style="list-style-type: none">- ศึกษา วิเคราะห์ และ ทบทวนนโยบายการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยและหน่วยงานผลการทบทวนนโยบายการจัดการความรู้- จัดทำ (ร่าง) นโยบายการจัดการความรู้ ระดับหน่วยงาน- จัดทำบันทึกข้อความขอความอนุเคราะห์ผู้อำนวยการเพื่อลงนามในนโยบายการจัดการความรู้ ระดับหน่วยงาน- บันทึกและจัดเก็บข้อมูลในระบบงานประกันคุณภาพ	ส.ค.-ก.ย.	ฝ่ายแผนงาน งบประมาณ และประกัน คุณภาพ	<ul style="list-style-type: none">- นโยบายการจัดการความรู้ ระดับหน่วยงาน- แนวทางการจัดการความรู้ ระดับหน่วยงาน
<p>2. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการการจัดการความรู้</p> <ul style="list-style-type: none">- สํารวจรายชื่อผู้บริหารและบุคลากรเพื่อเป็นคณะกรรมการ- จัดทำ (ร่าง) คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการฯ	ต.ค.	ฝ่ายแผนงาน งบประมาณ และประกัน คุณภาพ	คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการการจัดการความรู้ ระดับหน่วยงาน

ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
<ul style="list-style-type: none"> - เสนอคำสั่งแต่งตั้ง คณะกรรมการฯ ผู้อำนวยการ เพื่อพิจารณาลงนาม - แจ้างเวียนคำสั่งแต่งตั้ง คณะกรรมการและคณะ ดำเนินงาน - บันทึกและจัดเก็บข้อมูล ในระบบงานประกันคุณภาพ 			
<p>3. จัดทำโครงการการจัดการ ความรู้ของหน่วยงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> - ทบทวนโครงการการจัดการ จัดการความรู้ - จัดทำ (ร่าง) โครงการ การจัดการความรู้ - เสนอโครงการการจัดการ จัดการความรู้ให้ผู้อำนวยการ เพื่อพิจารณาอนุมัติ - บันทึกและจัดเก็บข้อมูล ในระบบงานประกันคุณภาพ 	พ.ย.	ฝ่ายแผนงาน งบประมาณ และประกัน คุณภาพ	แบบขออนุมัติโครงการจัดการ ความรู้ ระดับหน่วยงาน
<p>4. จัดทำปฏิทินการดำเนินงาน การจัดการความรู้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ศึกษาแนวทาง/ทบทวน ปฏิทินการดำเนินงาน - จัดทำ (ร่าง) ปฏิทินการ ดำเนินงาน - เสนอและปรับแก้ (ร่าง) ปฏิทินการดำเนินงาน - เสนอปฏิทินให้กับ ผู้อำนวยการฯ รับทราบ - บันทึกและจัดเก็บข้อมูล ในระบบงานประกันคุณภาพ 	พ.ย.	ฝ่ายแผนงาน งบประมาณ และประกัน คุณภาพ	ปฏิทินการดำเนินงาน

ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
<p>5. จัดทำแนวทางการดำเนินงานจัดการความรู้และองค์ความรู้ที่จำเป็นในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้</p> <ul style="list-style-type: none"> - จัดทำแนวทางการดำเนินงานจัดการความรู้ - กำหนดกรอบและองค์ความรู้ที่จำเป็นในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ที่สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ และพันธกิจ 	พ.ย.	ฝ่ายแผนงาน งบประมาณ และประกัน คุณภาพ	<ul style="list-style-type: none"> - แนวทางการดำเนินงานจัดการความรู้ - องค์ความรู้ที่จำเป็นในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
<p>6. จัดทำแผนการจัดการความรู้ ระดับหน่วยงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> - จัดทำ (ร่าง) แผนการจัดการความรู้ ระดับหน่วยงาน - ประชุมบุคลากรสำนักฯ เพื่อปรึกษาหารือการกำหนดหัวข้อองค์ความรู้ที่จำเป็น - เสนอแผนการจัดการความรู้ให้ผู้อำนวยการพิจารณาเห็นชอบ - บันทึกข้อความขอส่งแผนการจัดการความรู้พร้อมส่งให้เจ้าภาพหลักกองนโยบายและแผน - บันทึกและจัดเก็บข้อมูลในระบบงานประกันคุณภาพ 	ต.ค.-พ.ย.	ฝ่ายแผนงาน งบประมาณ และประกัน คุณภาพ	แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) กระบวนการจัดการความรู้ (KM Process)



วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (QWI)
QWI - 002 : การดำเนินงานการจัดการความรู้

คำจำกัดความ

การดำเนินงาน หมายถึง การปฏิบัติงานและการขับเคลื่อนการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนการจัดการความรู้ที่กำหนดไว้

ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1. ประชุมชี้แจงและสร้าง ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการ จัดการความรู้ (KM) องค์กร	ต.ค.	ฝ่ายแผนงาน งบประมาณ และ ประกันคุณภาพ	- แนวทางการดำเนินงานจัดการ ความรู้ - แบบสำรวจความต้องการเข้า กลุ่มสมาชิกการจัดการความรู้ ระดับหน่วยงาน
2. ประชุมกำหนดบุคลากร กลุ่มเป้าหมายเพื่อพัฒนาความรู้ และทักษะการจัดการความรู้ (KM) องค์กร	ต.ค.	ฝ่ายแผนงาน งบประมาณ และ ประกันคุณภาพ	- รายชื่อสมาชิกกลุ่มการจัดการ ความรู้ ระดับหน่วยงาน - แบบการระบอบองค์ความรู้ สำคัญระดับหน่วยงาน
3. จัดประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประสบการณ์และแนวทาง ปฏิบัติ	ธ.ค.-พ.ค.	ฝ่ายแผนงาน งบประมาณ และ ประกันคุณภาพ	- แบบบันทึกความรู้ในการ ปฏิบัติงาน - แบบบันทึกความรู้ แบบที่ 1 - แบบบันทึกความรู้ แบบที่ 2



วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (QWI)
QWI - 003 : การติดตามผลการดำเนินงานจัดการความรู้

คำจำกัดความ

การติดตาม หมายถึง การเก็บรวบรวมข้อมูลที่แสดงให้เห็นว่าได้มีการดำเนินงานตามขั้นตอนต่างๆ ของกระบวนการจัดการความรู้ที่หน่วยงานกำหนด ข้อมูลที่ได้จะนำมาประกอบเป็นเครื่องมือ ควบคุมกำกับ การดำเนินงานในขณะที่ปฏิบัติงานการจัดการความรู้ทั้งกระบวนการดำเนินงานและผลผลิต

ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1. ติดตาม/ประสานงานการจัดการความรู้ ตามแผนปฏิบัติการ หมายเหตุ : รอบ 3, 6, 9 และ 12 เดือน	จ.ค. มี.ค. มิ.ย. ก.ย.	ฝ่ายแผนงาน งบประมาณ และ ประกันคุณภาพ	- แบบจัดเก็บความรู้ในการปฏิบัติงาน - แบบการรายงานผลการดำเนินงานตามกระบวนการปฏิบัติงาน
2. ประชุมติดตามและประเมินผลการดำเนินงานโครงการ (รอบไตรมาส 2, 3 และ 4)	จ.ค. มี.ค. มิ.ย. ก.ย.	ฝ่ายแผนงาน งบประมาณ และ ประกันคุณภาพ	- แบบจัดเก็บความรู้ในการปฏิบัติงาน - แบบการรายงานผลการดำเนินงานตามกระบวนการปฏิบัติงาน
3. จัดทำรายงานผลการดำเนินงานการจัดการความรู้ระดับหน่วยงานรอบ หมายเหตุ : 3, 6, 9 และ 12 เดือน	จ.ค. มี.ค. มิ.ย. ก.ย.	ฝ่ายแผนงาน งบประมาณ และ ประกันคุณภาพ	แบบรายงานความก้าวหน้าการดำเนินงานจัดการความรู้
4. นำเสนอรายงานผลการดำเนินงานการจัดการความรู้รอบ หมายเหตุ : 3, 6, 9 และ 12 เดือน	จ.ค. มี.ค. มิ.ย. ก.ย.	ฝ่ายแผนงาน งบประมาณ และ ประกันคุณภาพ	แบบรายงานความก้าวหน้าการดำเนินงานจัดการความรู้
5. จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานการจัดการความรู้ประจำปีงบประมาณ	ก.ย.	ฝ่ายแผนงาน งบประมาณ และ ประกันคุณภาพ	แบบรายงานสรุปผลการดำเนินงานการจัดการความรู้
6. การประเมินผลการดำเนินงานจัดการความรู้ระดับหน่วยงานรอบ 3, 6, 9 และ 12 เดือน	จ.ค. มี.ค. มิ.ย.	ฝ่ายแผนงาน งบประมาณ และ ประกันคุณภาพ	- แบบการระบุผลลัพธ์ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระดับหน่วยงาน

ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
	ก.ย.		- ประเมินผลการดำเนินงาน จัดการความรู้ระดับหน่วยงาน



วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (QWI)
QWI - 004 : การประเมินผลการจัดการความรู้

คำจำกัดความ

การประเมินผล หมายถึง การดำเนินงานด้านการกำกับควบคุม เพื่อติดตามความก้าวหน้าตามกระบวนการที่จัดการความรู้และหรือประเมินว่าผลการดำเนินงานสำเร็จตามแผนงาน ตัวชี้วัด และวัตถุประสงค์ที่หน่วยงานกำหนดไว้

ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1. รายงานผลความก้าวหน้าการดำเนินงานการจัดการความรู้ (KM) ต่อเจ้าหน้าที่ ก.พ.ร.	ม.ค.-ต.ค.	ฝ่ายแผนงาน งบประมาณ และ ประกันคุณภาพ	แบบรายงานความก้าวหน้าการดำเนินงานจัดการความรู้
2. จัดทำโครงการศึกษาดูงานการจัดการความรู้ระดับหน่วยงาน	ก.ค.	ฝ่ายแผนงาน งบประมาณ และ ประกันคุณภาพ	โครงการศึกษาดูงานการจัดการความรู้ระดับหน่วยงาน
3. เข้าร่วมประชุมการผลักดันผลการดำเนินงานตามโครงการจัดการความรู้ (ร่วมกับหน่วยงานเจ้าภาพ)	ต.ค.	กองนโยบายและ แผน	กรอบและแนวทางการผลักดันผลการดำเนินงานตามโครงการจัดการความรู้
4. จัดทำคู่มือปฏิบัติการกระบวนการจัดการความรู้ ระดับหน่วยงาน	ม.ค.-มี.ค.	ฝ่ายแผนงาน งบประมาณ และ ประกันคุณภาพ	แบบฟอร์มคู่มือปฏิบัติการกระบวนการจัดการความรู้ระดับหน่วยงาน



วิธีการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (QWI)
QWI – 005 : การนำแบบปฏิบัติที่ดีสู่การปฏิบัติ

คำจำกัดความ

แบบปฏิบัติที่ดี หมายถึง กระบวนการ/แนวทาง ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรภายในหน่วยงาน

ขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1. สรุปลงข้อความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ระดับหน่วยงานประจำปี (เป้าหมายอย่างน้อย 1 องค์ความรู้) <ul style="list-style-type: none">- สกัดองค์ความรู้ที่ได้จากการดำเนินงานจัดการความรู้ทั้งปีงบประมาณ- จัดทำยก (ร่าง) เอกสารเล่มองค์ความรู้- นำเสนอเพื่อพิจารณา- จัดทำรูปเล่มองค์ความรู้ที่ได้- นำส่งกองนโยบายและแผน	ก.ค.- ก.ย.	ฝ่ายแผนงาน งบประมาณ และ ประกันคุณภาพ	- แบบการจำแนกองค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการผลักดันตามประเด็นยุทธศาสตร์ - เอกสารเล่มองค์ความรู้
2. เผยแพร่แบบปฏิบัติที่ดี <ul style="list-style-type: none">- เผยแพร่ผลการดำเนินงานในระบบสารสนเทศ KM ของหน่วยงาน- เผยแพร่ผลการดำเนินงานในสื่อออนไลน์ เผยแพร่ผลการดำเนินงานในระบบ e-office	ก.ย.	ฝ่ายแผนงาน งบประมาณ และ ประกันคุณภาพ	- แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) กระบวนการจัดการความรู้ (KM Process) - เอกสารเล่มองค์ความรู้ - แบบปฏิบัติที่ดี - รายงานผลการดำเนินงานการจัดการความรู้ ระดับองค์กร

7.3 แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

รหัส	ชื่อแบบฟอร์ม
FM-GEKM-01	แบบฟอร์มการระบอบองค์ความรู้สำคัญระดับบุคคล
FM-GEKM-02	แบบฟอร์มการระบอบองค์ความรู้สำคัญระดับองค์กร/หน่วยงาน
FM-GEKM-03	แบบฟอร์มสรุปรายการหัวข้อความรู้ของหน่วยงาน
FM-GEKM-04	แบบฟอร์มการจำแนกองค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการผลักดันตามประเด็นยุทธศาสตร์
FM-GEKM-05	แบบฟอร์มแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) กระบวนการจัดการความรู้ (KM Process)
FM-GEKM-06	แบบฟอร์มการระบุผลลัพธ์ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระดับหน่วยงาน/องค์กร
FM-GEKM-07	แบบฟอร์มรายงานความก้าวหน้าการดำเนินงานจัดการความรู้
FM-GEKM-08	แบบฟอร์มบันทึกความรู้ในการปฏิบัติงาน
FM-GEKM-09	แบบฟอร์มบันทึกความรู้ แบบที่ 1
FM-GEKM-10	แบบฟอร์มบันทึกความรู้ แบบที่ 2
FM-GEKM-11	แบบฟอร์มเสนอขออนุมัติโครงการ
FM-GEKM-12	แบบฟอร์มรายงานสรุปผลการดำเนินงานโครงการ
FM-GEKM-13	แบบฟอร์มการรายงานผลการดำเนินงานตามกระบวนการปฏิบัติงาน
FM-GEKM-14	แบบฟอร์มจัดเก็บความรู้ในการปฏิบัติงาน
FM-GEKM-15	แบบฟอร์มติดตามผลการนำแบบปฏิบัติที่ดีไปสู่การปฏิบัติ
FM-GEKM-16	แบบฟอร์มคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการการจัดการความรู้(หน่วยงาน)..... ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.

7.4 เอกสารอ้างอิง

1. ประกาศนโยบายการจัด การความรู้
2. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546
3. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ ระดับมหาวิทยาลัย
4. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ ระดับหน่วยงาน

8. มาตรฐานการปฏิบัติงาน

จำนวนองค์ความรู้ที่นำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานจนเกิดผลสัมฤทธิ์

9. ระบบติดตามประเมินผล

การติดตามประเมินผลการทำงานกระบวนการจัดการความรู้มีระบบการติดตามประเมินผล การดำเนินงานของกระบวนการ ดังนี้

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ผู้กำกับ
1. กำหนดผู้รับผิดชอบและระยะเวลา ในการติดตามประเมินผล การดำเนินงานของ กระบวนการ	ตุลาคม	ฝ่ายแผนงาน งบประมาณและ ประกันคุณภาพ	รอง ผู้อำนวยการ ฝ่ายบริหาร
2. ดำเนินการติดตามประเมินผล การดำเนินงานของกระบวนการ	ธันวาคม, มีนาคม, มิถุนายน, กันยายน	ฝ่ายแผนงาน งบประมาณและ ประกันคุณภาพ	ทั่วไปและ แผนงาน
3. รวบรวมและสรุปผลการติดตาม ประเมินผล การดำเนินงานของ กระบวนการ	ธันวาคม, มีนาคม, มิถุนายน, กันยายน	ฝ่ายแผนงาน งบประมาณและ ประกันคุณภาพ	
4. รายงานผลการติดตามประเมินผล การดำเนินงานของกระบวนการต่อ ผู้บังคับบัญชาเพื่อให้ข้อเสนอแนะใน การปรับปรุงกระบวนการ	ธันวาคม, มีนาคม, มิถุนายน, กันยายน	ฝ่ายแผนงาน งบประมาณและ ประกันคุณภาพ	
5. นำข้อเสนอแนะมาปรับปรุง กระบวนการ	มีนาคม, กันยายน	ฝ่ายแผนงาน งบประมาณและ ประกันคุณภาพ	
6. ประเมินผลความสำเร็จของการ ดำเนินงานตามมาตรฐานการ ปฏิบัติงาน	ตุลาคมของปีถัดไป	รองผู้อำนวยการ ฝ่ายบริหารทั่วไป และแผนงาน	ผู้อำนวยการ

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
หนังสืออนุมัติกระบวนการปฏิบัติงาน



หนังสือรับรองกระบวนการปฏิบัติงาน

ข้าพเจ้า.....ตำแหน่ง

ได้พิจารณาและเห็นชอบกับกระบวนการปฏิบัติงานการจัดการความรู้ในฐานะผู้บังคับบัญชาและดูแลของ
ฝ่ายแผนงาน งบประมาณและประกันคุณภาพ

โดยยินยอมให้ฝ่ายแผนงาน งบประมาณและประกันคุณภาพ สำนักวิชาการศึกษาทั่วไปและ
นวัตกรรมการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ นำกระบวนการปฏิบัติงานการจัดการความรู้มาใช้ในหน่วยงานตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2561 เป็นต้นไป

ให้ไว้ ณ วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2561

.....
(.....)

ภาคผนวก ข
แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

แบบฟอร์มการระบอบคความรู้อำคัญระดับบุคคล									
ชื่อ-สกุล			ตำแหน่ง				หน้าที่		
สังกัด			ระดับ () ผู้บริหาร () ฝ่ายเสนาธิการ () เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ						
ขอบเขตงานที่ได้รับผิดชอบ									
ลำดับ (เรียงลำดับ ความสำคัญ/ เร่งด่วน)	ชื่อหัวข้อ ข้อความรู้	รูปแบบ/ประเภท					ระยะเวลา ดำเนินการ (วัน/เดือน/ ปี)	สมาชิก/ หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง (ระบุชื่อ)	การ เผยแพร่ ความรู้ (ระบุ ช่องทาง)
		คู่มือ/แบบบันทึกความรู้ ปฏิบัติงาน	ระเบียบ/คำสั่ง	แบบบันทึกการทบทวนหลัง ปฏิบัติ (AAR)	แบบบันทึกความรู้ปัญหา	อื่นๆ			

ลงชื่อ.....ผู้บันทึก
(.....)

แบบฟอร์มการจำแนกองค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการผลักดันตามประเด็นยุทธศาสตร์

ชื่อหน่วยงาน/องค์กร :		
ประเด็นยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	องค์ความรู้ที่จำเป็น
องค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานตามประเด็นยุทธศาสตร์ที่เลือกมาทำแผนการจัดการความรู้ คือ		
	ประเด็นยุทธศาสตร์ :	
	องค์ความรู้ที่จำเป็น :	
	เหตุผลที่เลือกองค์ความรู้ :	
ผู้ทบทวน : (ลงนาม) (.....) รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารงานและแผนฯ ผู้บริหารสูงสุดด้านการจัดการความรู้ (CKO)	ผู้อนุมัติ :(ลงนาม) (.....) ผู้อำนวยการสำนักวิชาการศึกษาทั่วไป ผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน (CEO)	

แบบฟอร์มแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) กระบวนการจัดการความรู้ (KM Process)

ชื่อหน่วยงาน :

ประเด็นยุทธศาสตร์ :

องค์ความรู้ที่จำเป็น (K) :

ลำดับ	กิจกรรม	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ผลลัพธ์ที่ได้	ผู้รับผิดชอบ
1	การกำหนดองค์ความรู้หลักที่จำเป็นหรือสำคัญต่องานหรือกิจกรรมของหน่วยงานและกำหนดเป้าหมายของการจัดการความรู้				
2	การเสาะแสวงหาความรู้ที่ต้องการ				
3	การปรับปรุง ดัดแปลงความรู้บางส่วนให้เหมาะสมต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน				
4	การนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง				
5	การนำประสบการณ์จากการทำงาน และการประยุกต์ใช้ความรู้มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสกัดออกมาเป็นขุมความรู้				
6	การรวบรวมความรู้และจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร				
ผู้ทบทวน : (ลงนาม) (.....) รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารงานและแผนฯ ผู้บริหารสูงสุดด้านการจัดการความรู้ (CKO)			ผู้อนุมัติ :(ลงนาม) (.....) ผู้อำนวยการสำนักวิชาการศึกษาทั่วไป ผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน (CEO)		

แบบฟอร์มการระบุผลลัพธ์ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ระดับหน่วยงาน

ด้านการพัฒนางาน			
กลุ่มบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่ดำเนินการในระดับหน่วยงาน			
กลุ่มความรู้/หน่วยงาน	องค์ความรู้ที่จำเป็น ในการแลกเปลี่ยน เรียนรู้	จำนวน/รายชื่อสมาชิก	ผลลัพธ์ที่คาดว่าจะได้ จากการแลกเปลี่ยน เรียนรู้

แบบฟอร์มรายงานความก้าวหน้าการดำเนินงานจัดการความรู้

รายงานความก้าวหน้าการดำเนินงานจัดการความรู้ รอบ เดือน

คำชี้แจง ให้รายงานความก้าวหน้าการดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้

หน่วยงาน

กลุ่มความรู้

ที่	กิจกรรม	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	คำอธิบายผลการดำเนินงาน	สำเร็จ	ไม่สำเร็จ	ปัจจัยที่ทำให้สำเร็จ
1	การกำหนดองค์ความรู้หลักที่จำเป็นหรือสำคัญต่องานหรือกิจกรรมของหน่วยงาน และกำหนดเป้าหมายของการจัดการความรู้								
2	การเสาะแสวงหาความรู้ที่ต้องการ								
3	การปรับปรุงดัดแปลงความรู้บางส่วนให้เหมาะสมต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน								
4	การนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง								
5	การนำประสบการณ์จากการทำงานและการประยุกต์ใช้								

ที่	กิจกรรม	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	คำอธิบายผลการดำเนินงาน	สำเร็จ	ไม่สำเร็จ	ปัจจัยที่ทำให้สำเร็จ
	ความรู้มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสกัดออกมาเป็นขุมความรู้								
6	การรวบรวมความรู้และจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร								

ลงชื่อ.....ผู้รายงาน
(.....)

แบบฟอร์มบันทึกความรู้ในการปฏิบัติงาน

ชื่อองค์ความรู้ :
1. วัตถุประสงค์ 1.1..... 1.2..... 1.3.....
2. ขอบเขต 2.1..... 2.2..... 2.3.....
3. คำจำกัดความ (ถ้ามี) 3.1..... 3.2..... 3.3.....
4. ขั้นตอนการปฏิบัติ (ระบุรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติ) 1.1..... 1.2..... 1.3.....

ลงชื่อ.....ผู้บันทึก
(.....)

แบบฟอร์มบันทึกความรู้ แบบที่ 1

(บทเรียนความสำเร็จ/เหตุการณ์/ความผิดพลาด/การแก้ปัญหาในงาน)

ชื่อองค์ความรู้ :	
ผู้บันทึกความรู้ : (ชื่อ - สกุล)	
ตำแหน่ง :	สังกัด :
โทร :	email address :
วัตถุประสงค์ของการจัดองค์ความรู้เรื่องนี้	
1.....	
2.....	
3.....	
อธิบายขั้นตอน/กระบวนการ/วิธีปฏิบัติ (*ของแต่ละบุคคล*)	ข้อเสนอแนะ/ข้อแนะนำ/ควรพึงระวัง
1	1
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7
8	8
9	9
10	10
11	11
12	12
13	13
14	14
15	15

ลงชื่อ.....ผู้บันทึก
(.....)

แบบฟอร์มบันทึกความรู้ แบบที่ 2

(บทเรียนความสำเร็จ/เหตุการณ์/ความผิดพลาด/การแก้ปัญหาในงาน)

ชื่อองค์ความรู้ :	
ผู้บันทึกความรู้ : (ชื่อ - สกุล)	
ตำแหน่ง :	สังกัด :
โทร :	email address :
วัตถุประสงค์ของการจัดองค์ความรู้เรื่องนี้	
1.....	
2.....	
3.....	
อธิบายปัญหา สาเหตุ แนวทางแก้ไข	ข้อเสนอแนะ/ข้อเสนอแนะ/ควรพึงระวัง
1. การวิเคราะห์สาเหตุ	
1.1 Man (ปัญหาด้านบุคลากร เช่น ความรู้ ความสามารถทักษะ)	
1).....	
2).....	
1.2 Machine (ปัญหาด้านความล้ำสมัยของเทคโนโลยี เครื่องจักร)	
1).....	
2).....	
1.3 Material (ปัญหาด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ใช้ให้บรรลุผลต่อความสำเร็จของงาน)	
1).....	
2).....	
Method (ขั้นตอน วิธีการ กระบวนการ ที่เป็นปัญหาและอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน)	
1).....	
2).....	
1.4 Environment (ปัญหาด้านสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน เช่น ผู้บริหาร ลูกค้า ความเร็วอินเทอร์เน็ต และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ของหน่วยงาน)	
1).....	
2).....	
2. แนวทางการแก้ไขปัญหาและสาเหตุ	
.....	
3. ทักษะและความรู้ที่ใช้ในการแก้ไขปัญหา	
.....	
4. แนวทาง/มาตรการป้องกัน	
.....	
5. ผลสำเร็จในการแก้ปัญหา	
.....	

ลงชื่อ.....ผู้บันทึก
(.....)

แบบฟอร์มเสนอขออนุมัติโครงการ



แบบฟอร์ม GEN-PQ-PB-01

สำนักวิชาการศึกษาทั่วไปและนวัตกรรมการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.....

1. ชื่อโครงการ.....

2. ความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย.....

- ยุทธศาสตร์ที่ 1 : พัฒนามหาวิทยาลัยให้เป็นเอตทัคคะอย่างยั่งยืน
- ยุทธศาสตร์ที่ 2 : สร้างผลงานวิชาการสู่การยกระดับภูมิปัญญาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน
- ยุทธศาสตร์ที่ 3 : สร้างความสัมพันธ์ เชื่อมโยงเครือข่ายและท้องถิ่น
- ยุทธศาสตร์ที่ 4 : ขยายการยกย่องระดับนานาชาติ

ตัวชี้วัด(ดูตามแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ)

กลยุทธ์(ดูตามแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ)

3. สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน.....

- ยุทธศาสตร์ที่ 1 : พัฒนามหาวิทยาลัยให้เป็นเอตทัคคะอย่างยั่งยืน
- ยุทธศาสตร์ที่ 3 : สร้างความสัมพันธ์ เชื่อมโยงเครือข่ายและท้องถิ่น

ตัวชี้วัด(ดูตามแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ)

กลยุทธ์.....(ดูตามแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ)

4. โครงการที่ใช้ในการเบิกจ่ายงบประมาณ

ยุทธศาสตร์ที่ 1 : พัฒนามหาวิทยาลัยให้เป็นเอตทัคคะอย่างยั่งยืน

- 1 โครงการประกันคุณภาพการศึกษา (กพร.)
- 2 โครงการพัฒนานักศึกษาตามคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์และอัตลักษณ์สวนสุนันทา
- 3 กิจกรรมส่งเสริมการบำรุงศิลปวัฒนธรรม
- 4 โครงการพัฒนาบุคลากรสู่มืออาชีพ
- 5 โครงการพัฒนาศักยภาพด้านภาษาอังกฤษของบุคลากร (กพร.)
- 6 โครงการพัฒนา/ปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน
- 7 โครงการกำกับองค์การที่ดี
- โครงการสื่อและอุปกรณ์การเรียนรู้ ภาคปกติ-ภาคพิเศษ
- 8 โครงการพัฒนาและปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (กพร.)
- 9 โครงการปรับปรุงกายภาพและภูมิทัศน์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
- 10 โครงการจัดการรายได้ด้วยการบริการวิชาการ

ยุทธศาสตร์ที่ 2 : สร้างความสัมพันธ์ เชื่อมโยงเครือข่ายและท้องถิ่น

- 1 โครงการการมีส่วนร่วมของเครือข่ายและท้องถิ่นในการพัฒนามหาวิทยาลัย (กพร.)
- 2 โครงการจัดอันดับมหาวิทยาลัย (U-Ranking) (Agenda) (Agenda, กพร.)
- 3 โครงการประชาสัมพันธ์เชิงรุก (กพร.)
- 4 โครงการความร่วมมือกับเครือข่ายภายในประเทศ (Agenda) (กพร.)
- 5 โครงการจัดกิจกรรมตามข้อตกลงความร่วมมือของเครือข่ายและท้องถิ่น (กพร.)
- 6 โครงการพัฒนาและปรับปรุงระบบบริหารจัดการเครือข่าย (กพร.)
- 7 โครงการพัฒนาปรับปรุงฐานข้อมูลเครือข่ายในการบริหารจัดการ (กพร.)
- 8 โครงการปรับปรุงเว็บไซต์ (กพร.)

5. ผู้ดำเนินโครงการ

5.1 ผู้รับผิดชอบหลัก.....

5.2 คณะดำเนินงาน

5.2.1.....

5.2.2.....

5.2.3.....

5.2.4.....

5.2.5.....

5.2.6.....

5.2.7.....

5.2.8.....

5.2.9.....

5.2.10.....

5.3 ผู้กำกับดูแล (รองผู้อำนวยการฝ่ายฯ).....

6. หลักการและเหตุผล

.....
.....
.....

7. วัตถุประสงค์โครงการ (ต้องให้สอดคล้องกับตัวชี้วัดข้อ3)

7.1.....

7.2.....

7.3.....

8. ผลที่คาดว่าจะได้รับ (ต้องให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์โครงการข้อ7)

8.1.....

8.2.....

8.3.....

9. ลักษณะของแผนงานโครงการ

- แผนงานโครงการใหม่
- แผนงานโครงการต่อเนื่อง (ระบุ เริ่มตั้งแต่ปี พ.ศ.)
- แผนงานโครงการขยายผล (ระบุชื่อโครงการต่อเนื่อง/โครงการขยายผล.....)

10. ประเภทโครงการ

- การฝึกอบรม สัมมนา อภิปราย บรรยาย ประชุมเชิงปฏิบัติการ
- การสอนหลักสูตรพิเศษเพื่อรับประกาศนียบัตร
- การวิเคราะห์ การตรวจสอบ การทดสอบ การสอบเทียบ การประเมินผล และการแปล
- การวางแผน การวางระบบ การออกแบบ การประดิษฐ์ หรือการผลิต
- การให้บริการเครื่องมือหรืออุปกรณ์ต่างๆ
- การให้คำปรึกษาหรือข้อเสนอแนะ หรือการให้บริการข้อมูล การศึกษาผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม
- การให้บริการในลักษณะอื่น ๆ (ระบุ).....

11.สรุปค่าใช้จ่ายในการดำเนินโครงการ

งบประมาณที่ประมาณการในโครงการ.....

- งบม.แผ่นดิน จำนวนเงิน.....บาท
- งบม.รายได้ จำนวนเงิน.....บาท
- งบม.รายได้-ภาคพิเศษ จำนวนเงิน.....บาท
- นอกงบประมาณ ระบุแหล่งที่มา..... จำนวนเงิน.....บาท

กิจกรรม	รายการ/รายละเอียดค่าใช้จ่าย	หมวดรายจ่าย	จำนวนเงิน
บรรยาย	ค่าตอบแทนวิทยากร	ค่าตอบแทน	
.....			
	ค่าอาหารกลางวัน 40 คน * 200 บาท * 2 วัน	ค่าใช้จ่าย	
	ค่าอาหารว่าง 40 คน * 50 บาท * 2 มื้อ * 2 วัน	ค่าใช้จ่าย	
	จ้างทั่วไป	ค่าใช้จ่ายอื่นๆ	
	ค่าจัดทำป้ายไวนิล	ค่าใช้จ่าย	
	ค่าถ่ายเอกสาร	ค่าใช้จ่าย	
	วัสดุ อื่นๆ ที่ใช้ในโครงการ	ค่าวัสดุ อื่นๆ	
		รวมทั้งสิ้น	

หมายเหตุ : ขออภัยเฉลี่ยจ่ายทุกรายการ

12. กลุ่มเป้าหมาย

- 1) ผู้บริหาร.....คน
 - 2) บุคลากร.....คน
 - 3) อาจารย์.....คน
 - 4) นักศึกษา.....คน
 - 5) อื่นๆ โปรดระบุ.....คน
- รวมผู้เข้าร่วมโครงการทั้งสิ้น.....คน

13. รูปแบบกิจกรรม บรรยาย/อบรม/ฝึกปฏิบัติ

- 13.1 บรรยายสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ.....
- 13.2 ฝึกปฏิบัติการ
- 13.3 ศึกษาดูงาน.....
- 13.4 วิจัยและพัฒนา.....

14. วันเวลา และสถานที่ดำเนินการ

.....
.....

15. ตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการ (Output) (ยกตัวอย่างให้ดูข้างล่างนี้ และต้องให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์โครงการข้อ3-4)

กิจกรรม	ตัวชี้วัด(Indicators)	ค่าเป้าหมาย (Target)
การบรรยาย	ตัวชี้วัดเชิงปริมาณ :ร้อยละของผู้เข้าร่วมโครงการ.....	≥80
การฝึกปฏิบัติการ	ตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ :ร้อยละความพึงพอใจ..... ระดับความรู้ความเข้าใจ.....	≥3.51

16. แผนการดำเนินงาน (ดังตัวอย่างตารางข้างล่างนี้)

กิจกรรม	แผนปฏิบัติงานปี พ.ศ. 2561	

17. แนวทางการประเมินโครงการ

17.1 สิ่งที่ต้องการประเมิน (ยกตัวอย่างข้างล่างนี้และใช้แบบประเมินให้สอดคล้องกับ
วัตถุประสงค์โครงการข้อ3-4)

- 17.1.1 ความพึงพอใจของผู้เข้าอบรม (ตัวอย่าง).....
- 17.1.2 ระดับความรู้ความเข้าใจ (ตัวอย่าง)
- 17.1.3 ประสิทธิภาพระบบที่พัฒนา (ตัวอย่าง)
- 17.1.4 จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ(ตัวอย่าง)

17.2 วิธีที่ใช้ในการประเมิน

- 17.2.1 แบบประเมินโครงการ (ตัวอย่าง)
- 17.2.2 ผลการฝึกอบรม (ชิ้นงานของผู้เข้าอบรม)
- 17.2.3 ใบลงชื่อผู้เข้าร่วมโครงการ (ตัวอย่าง).....

18.สาเหตุหรือปัจจัยความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในการดำเนินโครงการ

18.1 สาเหตุหรือปัจจัยเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในการดำเนินโครงการ

.....

.....

18.2 แนวทางแก้ไข

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้เสนอโครงการ
(.....)
ตำแหน่ง.....
ฝ่าย.....
สำนักวิชาการศึกษาทั่วไป
...../...../.....

ลงชื่อ.....ผู้กำกับดูแลโครงการ
(.....)
ตำแหน่ง รองผู้อำนวยการ ฝ่าย.....
สำนักวิชาการศึกษาทั่วไป
...../...../.....

ความคิดเห็นผู้บังคับบัญชา

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้อนุมัติโครงการ
(.....)
ผู้อำนวยการสำนักวิชาการศึกษาทั่วไป
...../...../.....

แบบฟอร์มรายงานสรุปผลการดำเนินงานโครงการ

แบบฟอร์ม GEN-PQ-PB-02



รายงานสรุปผลโครงการ/กิจกรรม

โครงการ.....

ฝ่าย.....

สำนักวิชาการศึกษาทั่วไปและนวัตกรรมการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.

สรุปผลการดำเนินงาน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....
(.....)
ตำแหน่ง.....
ผู้รับผิดชอบโครงการ

ลงชื่อ.....
(.....)
ตำแหน่งรองผู้อำนวยการฝ่าย.....
ผู้กำกับดูแลโครงการ

สารบัญ

	หน้า
คำนำ.....	ก
สารบัญ.....	ข
สรุปผลการ ดำเนินงาน.....	ค
ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นโครงการ	
1. ชื่อ โครงการ.....	
2. ความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย.....	
3. สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน.....	
4. หัวหน้าหน่วยงาน.....	
5. ผู้ดำเนินโครงการ / ผู้กำกับดูแลโครงการ.....	
6. หลักการและเหตุผล.....	
7. วัตถุประสงค์ของโครงการ.....	
8. ลักษณะของแผนงานโครงการ.....	
9. ประเภทโครงการ.....	
10. ระยะเวลาดำเนินโครงการ.....	
11. แผนการดำเนินงาน.....	
ส่วนที่ 2 ผลการดำเนินโครงการ	
1. จำนวนผู้เข้าโครงการ/กลุ่มเป้าหมาย.....	
2. งบประมาณรายจ่าย.....	
งบประมาณที่ประมาณการในโครงการ.....	
งบประมาณที่ใช้จ่ายจริง.....	
3. ผลที่ได้รับจากโครงการ	
4. ผลประเมินโครงการ.....	
5. สาเหตุหรือปัจจัยความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในการดำเนินโครงการ.....	
6. ภาพกิจกรรม	
ภาคผนวก เอกสารประกอบหลักฐานแนบท้ายรายงานสรุปผลการดำเนินโครงการ	
- บันทึกข้อความโครงการ/โครงการที่ได้รับการอนุมัติ/กำหนดการโครงการ	
- คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานโครงการฯ	
- สรุปรายงานผลการประเมินโครงการฯ	
- แบบฟอร์มประเมินโครงการ	
- ใบลงชื่อที่เข้าร่วมโครงการ	
- เอกสารประกอบการดำเนินโครงการ (เช่นเอกสารการบรรยาย/แผ่นพับ/หนังสืออื่นๆที่เกี่ยวข้อง)	
- หนังสือเชิญวิทยากร	

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นโครงการ

1. ชื่อโครงการ.....

2. ความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย.....

- ยุทธศาสตร์ที่ 1 : พัฒนามหาวิทยาลัยให้เป็นเอตทัคคะอย่างยั่งยืน
- ยุทธศาสตร์ที่ 2 : สร้างผลงานวิชาการ ดีพิมพ์ เผยแพร่ และสิทธิทางปัญญา
- ยุทธศาสตร์ที่ 3 : สร้างความสัมพันธ์และเชื่อมโยงเครือข่าย
- ยุทธศาสตร์ที่ 4 : ขยายการยกย่องระดับนานาชาติ

ตัวชี้วัด.....ดูจากแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย

กลยุทธ์.....ดูจากแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย

3. สอดคล้องกับตัวบ่งชี้ประกันคุณภาพของหน่วยงาน.....

- ยุทธศาสตร์ที่ 1 : พัฒนามหาวิทยาลัยให้เป็นเอตทัคคะอย่างยั่งยืน
- ยุทธศาสตร์ที่ 2 : สร้างเครือข่ายและขยายการยกย่องระดับนานาชาติ

ตัวชี้วัด.....ดูจากแผนยุทธศาสตร์ของสำนัก (ดูจากตารางมอบหมายตัวชี้วัดของสำนักวิชาการศึกษาทั่วไปฯ)

กลยุทธ์.....ดูจากแผนปฏิบัติการของสำนักวิชาการศึกษาทั่วไปฯ

4. โครงการที่ใช้ในการเบิกจ่ายงบประมาณ

ยุทธศาสตร์ที่ 1 : พัฒนามหาวิทยาลัยให้เป็นเอตทัคคะอย่างยั่งยืน

- 1 โครงการประกันคุณภาพการศึกษา (กพร.)
- 2 โครงการพัฒนานักศึกษาตามคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์และอัตลักษณ์สวนสุนันทา
- 3 กิจกรรมส่งเสริมการบำรู้งศิลป์วัฒนธรรม
- 4 โครงการพัฒนาบุคลากรสู่มืออาชีพ
- 5 โครงการพัฒนาศักยภาพด้านภาษาอังกฤษของบุคลากร (กพร.)
- 6 โครงการพัฒนา/ปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน
- 7 โครงการกำกับองค์การที่ดี
- โครงการสื่อและอุปกรณ์การเรียนรู้ ภาคปกติ-ภาคพิเศษ
- 8 โครงการพัฒนาและปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (กพร.)
- 9 โครงการปรับปรุงกายภาพและภูมิทัศน์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
- 10 โครงการจัดหารายได้ด้วยบริการวิชาการ

ยุทธศาสตร์ที่ 3 : สร้างความสัมพันธ์ เชื่อมโยงเครือข่ายและท้องถิ่น

- 1 โครงการการมีส่วนร่วมของเครือข่ายและท้องถิ่นในการพัฒนามหาวิทยาลัย (กพร.)
- 2 โครงการจัดอันดับมหาวิทยาลัย (U-Ranking) (Agenda) (Agenda, กพร.)
- 3 โครงการประชาสัมพันธ์เชิงรุก (กพร.)
- 4 โครงการความร่วมมือกับเครือข่ายภายในประเทศ (Agenda) (กพร.)
- 5 โครงการจัดกิจกรรมตามข้อตกลงความร่วมมือของเครือข่ายและท้องถิ่น (กพร.)

- 6 โครงการพัฒนาและปรับปรุงระบบบริหารจัดการเครือข่าย (กพร.)
- 7 โครงการพัฒนาปรับปรุงฐานข้อมูลเครือข่ายในการบริหารจัดการ (กพร.)
- 8 โครงการปรับปรุงเว็บไซต์ (กพร.)

5. ผู้ดำเนินโครงการ

5. ผู้รับผิดชอบหลัก.....

5.2 คณะดำเนินงาน

- 5.2.1.....
- 5.2.2.....
- 5.2.3.....
- 5.2.4.....
- 5.2.5.....
- 5.2.6.....
- 5.2.7.....
- 5.2.8.....
- 5.2.9.....
- 5.2.10.....

5.3 ผู้กำกับดูแล (รองผู้อำนวยการฝ่ายฯ).....

6. หลักการและเหตุผล

.....

7. วัตถุประสงค์ของโครงการ

- 7.1.....
- 7.2.....
- 7.3.....

8. ลักษณะของแผนงานโครงการ

- แผนงานโครงการใหม่
- แผนงานโครงการต่อเนื่อง (ระบุ เริ่มตั้งแต่ปี พ.ศ.)
- แผนงานโครงการขยายผล (ระบุชื่อโครงการต่อเนื่อง/โครงการขยายผล.....)

9. ประเภทโครงการ

- การฝึกอบรม สัมมนา อภิปราย บรรยาย ประชุมเชิงปฏิบัติการ
- การสอนหลักสูตรพิเศษเพื่อรับประกาศนียบัตร
- การวิเคราะห์ การตรวจสอบ การทดสอบ การสอบเทียบ การประเมินผล และการแปล
- การวางแผน การวางระบบ การออกแบบ การประดิษฐ์ หรือการผลิต

- การให้บริการเครื่องมือหรืออุปกรณ์ต่างๆ
- การให้คำปรึกษาหรือข้อเสนอแนะ หรือการให้บริการข้อมูล การศึกษาผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม
- การให้บริการในลักษณะอื่น ๆ (ระบุ).....

10. วันเวลา และสถานที่ดำเนินการ

.....

11.แผนการดำเนินงาน/กิจกรรม โครงการ (ดังตัวอย่างตารางข้างล่างนี้)

กิจกรรม	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562	
	พฤษภาคม	มิถุนายน
1. ประชุมจัดเตรียมโครงการ	10	
2. ขออนุมัติโครงการ	10-13	
3. จัดเตรียมเนื้อหาในการอบรมและเชิญวิทยากรผู้เชี่ยวชาญ บรรยาย	16-31	
4. ดำเนินการจัดโครงการ		15-16
5. ประเมินผลโครงการ		16-20
6. สรุปและรายงานผลการดำเนินโครงการ		21-30

ส่วนที่ 2 ผลการดำเนินโครงการ

1. จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ/กลุ่มเป้าหมาย

ผู้เข้าร่วมโครงการ

- 1) ผู้บริหาร.....คน
- 2) บุคลากร.....คน
- 3) อาจารย์.....คน
- 4) นักศึกษา.....คน
- 5) อื่นๆ โปรดระบุ.....คน

รวมผู้เข้าร่วมโครงการทั้งสิ้น.....คน

2. สรุปค่าใช้จ่ายในการดำเนินโครงการ

งบประมาณที่ประมาณการในโครงการ.....

- | | |
|--|-------------------|
| <input type="checkbox"/> งบม.แผ่นดิน | จำนวนเงิน.....บาท |
| <input type="checkbox"/> งบม.รายได้ | จำนวนเงิน.....บาท |
| <input type="checkbox"/> งบม.รายได้-ภาคพิเศษ | จำนวนเงิน.....บาท |
| <input type="checkbox"/> นอกงบประมาณ ระบุแหล่งที่มา..... | จำนวนเงิน.....บาท |

งบประมาณที่ใช้จ่ายจริง.....

- | | |
|--|-------------------|
| หมวดค่าตอบแทนวิทยากร | จำนวนเงิน.....บาท |
| หมวดค่าใช้สอย (ค่าอาหารกลางวัน/ค่าอาหารว่าง) | จำนวนเงิน.....บาท |
| หมวดค่าใช้สอย (ค่าถ่ายเอกสาร/ค่าจัดทำป้ายไวนิล) | จำนวนเงิน.....บาท |
| หมวดค่าใช้สอย (ค่าถ่ายเอกสาร/ค่าจัดทำป้ายไวนิล) | จำนวนเงิน.....บาท |
| หมวดค่าวัสดุ อื่นๆ (วัสดุ อื่นๆ ที่ใช้ในโครงการ) | จำนวนเงิน.....บาท |
| หมวดค่าใช้สอยอื่นๆ (จ้างทั่วไป) | จำนวนเงิน.....บาท |

3. ผลที่ได้รับจากโครงการ (ต้องให้สอดคล้องวัตถุประสงค์ของโครงการ)

3.
3.
3.

4. ผลประเมินโครงการ

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลการประเมิน	การบรรลุ	
			บรรลุ	ไม่บรรลุ

5. สาเหตุหรือปัจจัยความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในการดำเนินโครงการ

5.1 ปัญหา อุปสรรค ในการดำเนินโครงการ

.....

.....

.....

5.2 ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานในครั้งต่อไป

.....

.....

.....

6. ภาพกิจกรรม

.....

.....

.....

ภาคผนวก

เอกสารประกอบหลักฐานแนบท้ายรายงานสรุปผลการดำเนินโครงการ

- บันทึกข้อความโครงการ/โครงการที่ได้รับการอนุมัติ/กำหนดการโครงการ
- คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานโครงการฯ
- สรุปรายงานผลการประเมินโครงการฯ
- แบบฟอร์มประเมินโครงการ
- ใบลงชื่อที่เข้าร่วมโครงการ
- เอกสารประกอบการดำเนินโครงการ (เช่นเอกสารการบรรยาย/แผ่นพับ/หนังสืออื่นๆที่เกี่ยวข้อง)
- หนังสือเชิญวิทยากร

แบบฟอร์มการรายงานผลการดำเนินงานตามกระบวนการปฏิบัติงาน

กระบวนการหน่วยงาน

ขั้นตอน/ กิจกรรม	ชื่อ ตัวชี้วัด	ค่า เป้าหมาย	ผลการ ดำเนินงาน	คำอธิบาย ผลการ ดำเนินงาน	หลักฐาน	ปัญหาและ อุปสรรค
๑.						
๒.						
๓.						
๔.						
๕.						
๖.						
๗.						
ชื่อตัวชี้วัดที่สำคัญ						

ลงชื่อ.....ผู้บันทึก
(.....)

เจ้าของกระบวนการปฏิบัติงาน

แบบจัดเก็บความรู้ในการปฏิบัติงาน

แบบจัดเก็บความรู้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในหน่วยงาน หน้าที่

ความรู้ในการปฏิบัติงาน เรื่อง

เจ้าขององค์ความรู้ : ตำแหน่ง :

ฝ่าย : สังกัด :

วันที่บันทึกความรู้ : วันที่.....เดือน.....พ.ศ. 2562

วัตถุประสงค์ : เพื่อถ่ายทอดประสบการณ์และแบบปฏิบัติที่ดีที่เกี่ยวข้องกับ.....	
กระบวนการ/ขั้นตอน/วิธีปฏิบัติ	ข้อเสนอแนะ/ข้อพึงระวัง

ลงชื่อ.....ผู้บันทึก
(.....)

แบบฟอร์มติดตามผลการนำแบบปฏิบัติที่ดีไปสู่การปฏิบัติ
<p>แบบปฏิบัติที่ดีที่นำไปใช้ประโยชน์ :</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>วิธีการนำไปใช้ประโยชน์ :</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>ประโยชน์ที่ได้รับ (ความสำเร็จจากการใช้ความรู้) :</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p>ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (การค้นพบเทคนิค/วิธีการของความรู้เพิ่มเติม) :</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

ลงชื่อ.....ผู้บันทึก
(.....)

แบบฟอร์มคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการการจัดการความรู้(หน่วยงาน).....
 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.



คำสั่ง.....

ที่ /.....

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการการจัดการความรู้(หน่วยงาน).....
 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.

ตามที่พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา 11 ว่า “ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ...” รวมทั้งมหาวิทยาลัยที่กำหนดให้ทุกหน่วยงานมีการดำเนินการจัดการความรู้ โดยเน้นให้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาบุคลากร เพื่อให้การดำเนินการจัดการความรู้ของสำนักวิชาการศึกษาทั่วไปและนวัตกรรมการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์เป็นไปด้วยความเหมาะสม สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาและนโยบายของมหาวิทยาลัย สำนักวิชาการศึกษาทั่วไปและนวัตกรรมการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการการจัดการความรู้.....(หน่วยงาน)..... ดังนี้

1.(ผู้อำนวยการ)..... ประธานกรรมการ
2. กรรมการ
3. กรรมการ
4.(ผู้รับผิดชอบโครงการ)..... กรรมการและเลขานุการ

ให้คณะกรรมการดังกล่าวมีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

๑. ทบทวนหรือจัดทำแผนการจัดการความรู้ของสำนักวิชาการศึกษาทั่วไปและนวัตกรรมการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์
๒. สนับสนุนทรัพยากรการจัดการความรู้ของหน่วยงาน
๓. ดำเนินการจัดกิจกรรมและติดตามผลการดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้
๔. สรุปและรายงานผลการจัดการความรู้เสนอต่อคณะกรรมการดำเนินงานจัดการความรู้ระดับมหาวิทยาลัยเป็นระยะ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ พ.ศ.

(.....)

ผู้อำนวยการ.....(หน่วยงาน).....

คณะผู้จัดทำ

คู่มือปฏิบัติงานกระบวนการจัดการความรู้ ระดับหน่วยงาน

นางสาวกฤษณา อารีย์	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน
นางสาวกตฤตา ระย้แก้ว	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
นางสาวณัฐวल्लीช์ วังนิล	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
นางสาวศศิวิมล มณีวงษ์	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

1 ถนนอุทองนอก แขวงวชิระ เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300

Suan Sunandha Rajabhat University