

รายงานผลการดำเนินการตามแผนการจัดการความรู้ แผนที่ 4 ประจำปีงบประมาณ 2553

ด้าน การพัฒนางานสนับสนุนวิชาการและธุรการให้มีประสิทธิภาพ

ผู้รายงาน นางดวงใจ ศุภสารัมภ์

สังกัดหน่วยงาน กองการเจ้าหน้าที่

รายงาน ณ วันที่ 30 กันยายน 2553

**แบบฟอร์ม 11 : แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) : กระบวนการจัดการความรู้ (KM Knowledge)**

ชื่อหน่วยงาน : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ประเด็น KM ที่ 4: การพัฒนางานสนับสนุนวิชาการและธุรการให้มีประสิทธิภาพ

เป้าหมาย KM (Desired State) : บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยสามารถปรับปรุงกระบวนการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของหน่วยงานไปสู่อุบัติการณ์ที่มีมาตรฐานในการทำงานและผลสัมฤทธิ์สูง

หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรมตามเป้าหมาย KM :

- ระดับความสำเร็จในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการที่สร้างคุณค่า ในปีงบประมาณ พ.ศ.2553 ไม่น้อยกว่าระดับ 2
- จำนวนกระบวนการทำงานที่ได้รับปรับปรุง ไม่น้อยกว่า 5 กระบวนการทำงาน ในปีงบประมาณ พ.ศ.2553

ลำดับ	กิจกรรม	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ปฏิบัติจริง	เครื่องมือ / อุปกรณ์	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ
1	การบ่งชี้ความรู้	1.1) การประชุมคณะทำงานเพื่อวิเคราะห์และกำหนดกระบวนการทำงานที่จำเป็นและเหมาะสมที่จะต้องปรับปรุง เพื่อให้เป็นต้นแบบ	มี.ค. - ก.ค. 53	ความสำเร็จในการจัดทำรายงานการวิเคราะห์กระบวนการทำงานที่จำเป็นต้องปรับปรุงเพื่อให้	ร้อยละ 100 ภายในเดือน ก.ค. 53	ดำเนินการแล้วภายในระยะเวลาที่กำหนด	-	30,000 บาท	กองการเจ้าหน้าที่	ดำเนินการแล้ว

**แบบฟอร์ม 11 : แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) : กระบวนการจัดการความรู้ (KM Knowledge)**

ลำดับ	กิจกรรม	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ปฏิบัติจริง	เครื่องมือ / อุปกรณ์	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ
2	การสร้างและแสวงหาความรู้	2.1) การดูงานหน่วยงานที่มีกระบวนการทำงานที่มีแบบปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice)	ก.ค. – ก.ย. 53	จำนวนครั้งของการดูงาน	2 ครั้ง	ยังไม่สามารถจัดได้	-	20,000-บาท	ฝ่ายบริหารบุคคล	ยังไม่ได้ดำเนินการ
		2.2) ประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างต้นแบบขั้นตอนการทำงานมาตรฐาน (Standard Operating Procedure)	มี.ค. – ส.ค. 53	จำนวนต้นแบบขั้นตอนการทำงานมาตรฐานที่แล้วเสร็จ	ไม่น้อยกว่า 5 กระบวนการทำงาน	มี 5 กระบวนการทำงานต้นแบบ และกำหนดกระบวนการทำงานที่จะจัดทำขั้นตอนการทำงานมาตรฐาน จำนวน 39 กระบวนการทำงาน ( เป็นกระบวนการทำงานในกองการเจ้าหน้าที่)	-	30,000 บาท	ฝ่ายบริหารบุคคล	ดำเนินการได้ ร้อยละ 100 ของเป้าหมาย

**แบบฟอร์ม 11 : แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) : กระบวนการจัดการความรู้ (KM Knowledge)**

ลำดับ	กิจกรรม	วิธีการสู่ ความสำเร็จ	ระยะ เวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ปฏิบัติจริง	เครื่องมือ / อุปกรณ์	งบ ประมาณ	ผู้รับ ผิดชอบ	สถานะ
3	การจัดการ ความรู้ให้ เป็นระบบ	3.1 มอบหมายให้ ผู้รับ ผิดชอบจัดทำ ผังการปฏิบัติงาน (Work flow) แสดง กระบวน การ ทำงานที่ปรับ ปรุง พร้อมระบุแนวทาง การป้องกันข้อผิด พลาด/บกพร่องที่ อาจเกิดขึ้น	มี.ค. – ก.ค. 53	จำนวน กระบวน การ ทำงานที่มีผัง การปฏิบัติงาน (Work flow) ที่ชัดเจน	สามารถ ดำเนินการได้ ครบ ร้อยละ 100 ภายใน เดือน ก.ค. 53	สามารถจัดทำผังการ ปฏิบัติงานตามที่ได้รับ มอบหมายได้แล้วร้อยละ 80 ของกระบวนการ ทำงานทั้งหมด	- คอมพิวเตอร์ - โปรแกรมที่ใช้ เขียนผังการ ปฏิบัติงาน	-	กองการ เจ้าหน้าที่	ดำเนินการ ได้ตาม เป้าหมาย บางส่วน

แบบฟอร์ม 11 : แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) : กระบวนการจัดการความรู้ (KM Knowledge)

ลำดับ	กิจกรรม	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ปฏิบัติจริง	เครื่องมือ / อุปกรณ์	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ
4	การประมวลและกลั่นกรองความรู้	4.1) มอบหมายให้มีการพิจารณากลั่นกรองกระบวนการทำงานมาตรฐานให้มีการเขียนขั้นตอนและผังการปฏิบัติงานอย่างมีมาตรฐานและเข้าใจได้ง่าย เพื่อให้พร้อมที่จะเผยแพร่ได้	ต.ล. 53	มีต้นแบบการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้เป็นกระบวนการทำงานมาตรฐาน (Standard Operating Procedure) เหมาะสมที่จะเผยแพร่ได้	สามารถดำเนินการได้ครบ ร้อยละ 100 ภายในเดือน ต.ล. 53	มีการกลั่นกรองกระบวนการทำงานเพื่อให้มีมาตรฐาน จำนวน ร้อยละ 80 ของกระบวนการทำงานทั้งหมดในกองการเจ้าหน้าที่	-	-	กองการเจ้าหน้าที่	ดำเนินการได้ตามเป้าหมายบางส่วน

แบบฟอร์ม 11 : แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) : กระบวนการจัดการความรู้ (KM Knowledge)

ลำดับ	กิจกรรม	วิธีการสู่ ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ปฏิบัติจริง	เครื่องมือ / อุปกรณ์	งบ ประมาณ	ผู้รับ ผิดชอบ	สถานะ
5	การเข้าถึง ความรู้	5.1) การจัดประชุม เชิงปฏิบัติการ เพื่อ ถ่ายทอดการทำขั้น ตอนการทำงาน มาตรฐานต้นแบบ	ก.ย. – ต.ค.  53	จำนวนหน่วยงานใน สนง. อธิการบดีที่ สามารถนำแนวคิด ต้นแบบฯ ไปปฏิบัติ	5 หน่วยงาน	ยังไม่ได้ดำเนินการ	-	30,000 บาท	ฝ่ายบริหาร บุคคล	ยังไม่ได้ ดำเนินการ
		5.2) การนำเอกสาร องค์ความรู้ไป เผยแพร่ผ่านระบบ Intranet ของ มธ. เพื่อให้บุคลากร สามารถเข้าถึงองค์ ความรู้ได้โดยง่าย	ต.ค. 53	มีข้อมูลองค์ความรู้ เกี่ยวกับขั้นตอนการ ทำงานมาตรฐาน (Standard Operating Procedure) เผยแพร่ ในเวปไซต์	สามารถ ดำเนินการได้ ครบ ร้อยละ 100 ภายในเดือน ต.ค. 53	ยังไม่ได้ดำเนินการ	- คอมพิวเตอร์ - โปรแกรม ฐานข้อมูล	200,000 บาท	กองการ เจ้าหน้าที่ และ สถาบัน ประมวล ข้อมูลฯ	ยังไม่ได้ ดำเนินการ

**แบบฟอร์ม 11 : แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) : กระบวนการจัดการความรู้ (KM Knowledge)**

ลำดับ	กิจกรรม	วิธีการสู่ ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ปฏิบัติจริง	เครื่องมือ / อุปกรณ์	งบ ประมาณ	ผู้รับ ผิดชอบ	สถานะ
6	การแบ่งปัน แลกเปลี่ยนความรู้	6.1 การสัมมนาแลกเปลี่ยน ประสบการณ์การจัดทำ ขั้นตอนการทำงานมาตรฐาน (Standard Operating Procedure)	ม.ค. 54	จำนวน หน่วยงานที่ เข้าร่วม สัมมนา	10 หน่วยงาน	-	-	50,000 บาท	กองการ เจ้าหน้าที่	ยังไม่ได้ ดำเนินการ
7	การเรียนรู้	7.1 การจัดสัมมนาเพื่อป้ังชี้ ปัญหาและวิธีการแก้ไขปัญหา ที่เกิดขึ้นจากการจัดทำขั้นตอน การทำงานมาตรฐาน (Standard Operating Procedure) สำหรับหน่วยงาน ต่างๆ ที่ได้พัฒนากระบวนการ ทำงาน	พ.ค. 54	จำนวน หน่วยงานที่เข้า ร่วมสัมมนา	10 หน่วยงาน	-	-	30,000 บาท	ฝ่าย บริหาร บุคคล	ยังไม่ได้ ดำเนินการ

## แบบฟอร์ม 12 : แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) : กระบวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process)

ชื่อหน่วยงาน : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ประเด็น KM ที่ 4: การพัฒนางานสนับสนุนวิชาการและธุรการให้มีประสิทธิภาพ

เป้าหมาย KM (Desired State) : บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยสามารถปรับปรุงกระบวนการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของหน่วยงานไปสู่องค์กร  
ที่มีมาตรฐานในการทำงานและผลสัมฤทธิ์สูง

หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรมตามเป้าหมาย KM :

- ระดับความสำเร็จในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการที่สร้างคุณค่า ในปีงบประมาณ พ.ศ.2553 ไม่น้อยกว่าระดับ 2
- จำนวนกระบวนการทำงานที่ได้รับปรับปรุง ไม่น้อยกว่า 5 กระบวนการทำงาน ในปีงบประมาณ พ.ศ.2553

ลำดับ	กิจกรรม	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ปฏิบัติจริง	เครื่องมือ / อุปกรณ์	งบ ประมาณ	ผู้รับ ผิดชอบ	สถานะ
1.	การเตรียม การและ ปรับเปลี่ยน พฤติกรรม	1.1) การจัดกิจกรรม ให้แก่เครือข่ายการ จัดการความรู้ มหาวิทยาลัยธรรม ศาสตร์	ต.ค. 2552 - ก.ย.2553	จำนวนครั้ง ของ กิจกรรมที่ จัด	ไม่น้อย กว่า 2 ครั้ง	มีการจัดฝึกอบรม ให้ จำนวน 3 หลักสูตรครั้งที่ 1 วันที่ 3-4 ก.พ. 53 ครั้งที่ 2 วันที่ 19 และ 31 ต.ค. 53 ครั้งที่ 3 วันที่ 29 - 30 ก.ย. 53	ห้องประชุม หรือห้อง คอมพิวเตอร์	ประมาณ 200,000 บาท	กองการ เจ้าหน้าที่ และ สถาบัน ประมวล ข้อมูลฯ	ดำเนินการ ได้เกินกว่า ร้อยละ 100 ของ เป้าหมาย

**แบบฟอร์ม 12 : แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) : กระบวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process)**

ลำดับ	กิจกรรม	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ปฏิบัติจริง	เครื่องมือ / อุปกรณ์	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ
		1.2) ) เตรียมปูพื้นความรู้เกี่ยวกับการจัดการความรู้โดยการนำข้อมูลที่เกี่ยวข้องไปเผยแพร่ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของ มธ.)	ต.ค. 2553	มีเว็บไซต์ KM ในหน้าเว็บไซต์ของ มธ.	จัดทำได้สำเร็จภายใน ต.ค.2553	- มีข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการความรู้ในอินเทอร์เน็ต ของ มธ. - มีเว็บไซต์ KM ในเว็บไซต์ของ มธ.	ระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ต	ไม่ต้องใช้	กองการเจ้าหน้าที่และสถาบัน ประมวล ข้อมูลฯ	ดำเนินการแล้ว
		1.3) จัดการสัมมนา เพื่อปรับกระบวนทัศน์(Paradigm Shift) ให้แก่ผู้บริหาร เครือข่าย KM มธ. และบุคลากรเพื่อพร้อมปรับเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้(Learning Organization)	ก.ย.52 – ก.ย.53	จำนวนครั้ง/รุ่นที่จัดสัมมนา	ไม่น้อยกว่า 4 ครั้ง/รุ่น	ดำเนินการแล้ว 3 รุ่น	สถานที่จัดสัมมนาและ โสตทัศนูปกรณ์	160,000 บาท	งานพัฒนาบุคลากร กองการเจ้าหน้าที่	ดำเนินการแล้ว



**แบบฟอร์ม 12 : แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) : กระบวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง  
(Change Management Process)**

ลำดับ	กิจกรรม	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ปฏิบัติจริง	เครื่องมือ / อุปกรณ์	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ
2	การสื่อสาร	2.1) เผยแพร่ข้อมูลการจัดโครงการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรด้านต่าง ๆ ผ่านช่องทางดังนี้ - หนังสือเวียน - เอกสารประชาสัมพันธ์ - ผ่านทาง e-office - ผ่านทางเว็บไซต์	ม.ค. – ก.ย. 2553	จำนวนช่องทางในการสื่อสาร	ไม่น้อยกว่า 3 ช่องทาง	1. หนังสือเวียน 2. ผ่านทาง e-office 3. ผ่านทาง อินทราเน็ต	วัสดุสำนักงานและเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	-	กองการเจ้าหน้าที่	ดำเนินการแล้ว
		2.2) ประชาสัมพันธ์ผ่านสมาชิกเครือข่ายการจัดการความรู้ มธ. ทาง e-mail	ต.ค 52. – ก.ย.53	จำนวนเรื่อง/กิจกรรมที่ประชาสัมพันธ์ผ่านสมาชิกเครือข่าย KM	ไม่น้อยกว่า 5 เรื่อง/ปี	ดำเนินการได้ ประมาณร้อยละ 80 ของสมาชิก เครือข่าย	ระบบ เครือข่าย อินเทอร์เน็ต-	ไม่ต้องใช้	กองการ เจ้าหน้าที่	ดำเนินการ แล้ว บางส่วน

**แบบฟอร์ม 12 : แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) : กระบวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง  
(Change Management Process)**

ลำดับ	กิจกรรม	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ปฏิบัติจริง	เครื่องมือ / อุปกรณ์	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ
3	กระบวนการและเครื่องมือ	3.1) การบันทึกวิดีโอเทปหรือบันทึกเสียงกิจกรรมการพัฒนาบุคลากรที่มีคุณค่าเพื่อนำไปเผยแพร่ให้ประชาชนเข้าถึงได้โดยง่าย ผ่านเว็บไซต์	ทุกครั้งที่มีการจัดกิจกรรม	จำนวนกิจกรรมฯ ที่ได้มีการบันทึกวิดีโอและบันทึกเสียงเพื่อเผยแพร่	ไม่น้อยกว่า 5 กิจกรรม/ปีงบประมาณ	บันทึกวิดีโอจำนวน 2 เรื่อง 1. การบริหารบุคคลของ มมหิตลีนกำกับ 2. การบรรยายพิเศษ “คนสำราญงานจึงสำเร็จ แต่บันทึกเสียงเรื่องใหม่ทุกเรื่อง	กล้องถ่ายวิดีโอ เครื่องบันทึกเสียง และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	50,000 บาท	งานพัฒนาบุคลากร กองการเจ้าหน้าที่	ดำเนินการได้ตามแผน
		3.2) การเผยแพร่ข้อมูลเอกสารประกอบการฝึกอบรม/สัมมนา และเอกสารองค์ความรู้ผ่านเว็บไซต์ หรือ ระบบ Intranet ของ มช.	ภายใน 2 สัปดาห์ หลังจากจัดสัมมนา	จำนวนเอกสารฯ ที่ได้เผยแพร่	ไม่น้อยกว่า 5 เรื่อง	เผยแพร่ในเว็บไซต์ของงานพัฒนาบุคลากร กองการเจ้าหน้าที่	คอมพิวเตอร์และเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	-	งานพัฒนาบุคลากร กองการเจ้าหน้าที่	ดำเนินการได้ตามแผน

แบบฟอร์ม 12 : แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) : กระบวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง  
(Change Management Process)

ลำดับ	กิจกรรม	วิธีการสู่ ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ปฏิบัติจริง	เครื่องมือ / อุปกรณ์	งบ ประมา ณ	ผู้รับ ผิดชอบ	สถานะ
		3.3) การเผยแพร่วิดีโอ เทปหรือเทปเสียงการ จัดกิจกรรมการพัฒนา บุคลากร ผ่านเว็บไซต์ หรือ ระบบ Intranet ของ มธ.	ภายใน 2 สัปดาห์หลังจากจัด สัมมนา	จำนวนเทปที่ ได้เผยแพร่	ไม่น้อยกว่า 5 เรื่อง	ดำเนินการได้ บางส่วน ประมาณ ร้อยละ 30	คอมพิวเตอร์และ เครื่องถ่าย อินเตอร์เน ต	-	งาน พัฒนา บุคลากร กองการ เจ้าหน้าที่	ดำเนินการ ได้บางส่วน
4	การเรียนรู้	4.1 สำรวจจำนวน กระบวนการทำงานที่ ได้รับการพัฒนาและ จัดทำขั้นตอนการ ทำงานมาตรฐาน	หลังจากการจัดประชุมเชิง ปฏิบัติการ เพื่อถ่ายทอดการ ทำขั้น ตอนการทำงาน มาตรฐานต้นแบบประมาณ 3-6 เดือน (ประมาณ ม.ค.54)	จำนวน กระบวนการ ทำงานที่มี ขั้นตอนการ ทำงาน มาตรฐาน	ไม่น้อยกว่า 5 กระบวนการ ทำงาน	-	วัสดุ สำนักงาน	-	กองการ เจ้าหน้าที่	ยังไม่ได้ ดำเนินการ

**แบบฟอร์ม 12 : แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) : กระบวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง  
(Change Management Process)**

ลำดับ	กิจกรรม	วิธีการสู่ ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ปฏิบัติจริง	เครื่องมือ / อุปกรณ์	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ
5	การวัดผล	5.1 การจัดสัมมนาเพื่อ บ่งชี้ปัญหาและแสวงหา วิธีการแก้ไขปัญหาที่ เกิดขึ้นจากการจัดทำ ขั้นตอนการทำงาน มาตรฐาน (Standard Operating Procedure) สำหรับหน่วยงานต่างๆ ที่ ได้พัฒนากระบวนการ ทำงาน	พ.ค. 54	จำนวนหน่วยงานที่ เข้าร่วมสัมมนา	10 หน่วยงาน	-	-	30,000 บาท	ฝ่ายบริหาร บุคคล	ยังไม่ได้ ดำเนินการ

แบบฟอร์ม 12 : แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) : กระบวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง  
(Change Management Process)

ลำดับ	กิจกรรม	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ปฏิบัติจริง	เครื่องมือ / อุปกรณ์	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ
6	การยกย่องชมเชยและให้รางวัล	6.1) จัดงานวันประกาศผลงาน KM ให้มีการนำเสนอผลการพัฒนากระบวนการทำงานของหน่วยงานที่ได้ดำเนินการสำเร็จให้ประชาคมธรรมศาสตร์ทราบ	มิ.ย. 2554	จำนวนครั้งการจัดงาน	1 ครั้ง/ปี	-	-	20,000 บาท	กองการเจ้าหน้าที่	ยังไม่ได้ดำเนินการ / ยังไม่ถึงกำหนดเวลา
		6.2) เผยแพร่สรุปผลการพัฒนากระบวนการทำงานของหน่วยงานให้ประชาคมธรรมศาสตร์ทราบเป็นเอกสารเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ เพื่อเป็นการยกย่องชมเชย และเป็นตัวอย่าง	มิ.ย. 2554	จำนวนชิ้นตอนการทำงานมาตรฐานที่แล้วเสร็จ	ไม่น้อยกว่า 10 กระบวนการทำงาน	-	-	-	กองการเจ้าหน้าที่	ยังไม่ได้ดำเนินการ / ยังไม่ถึงกำหนดเวลา