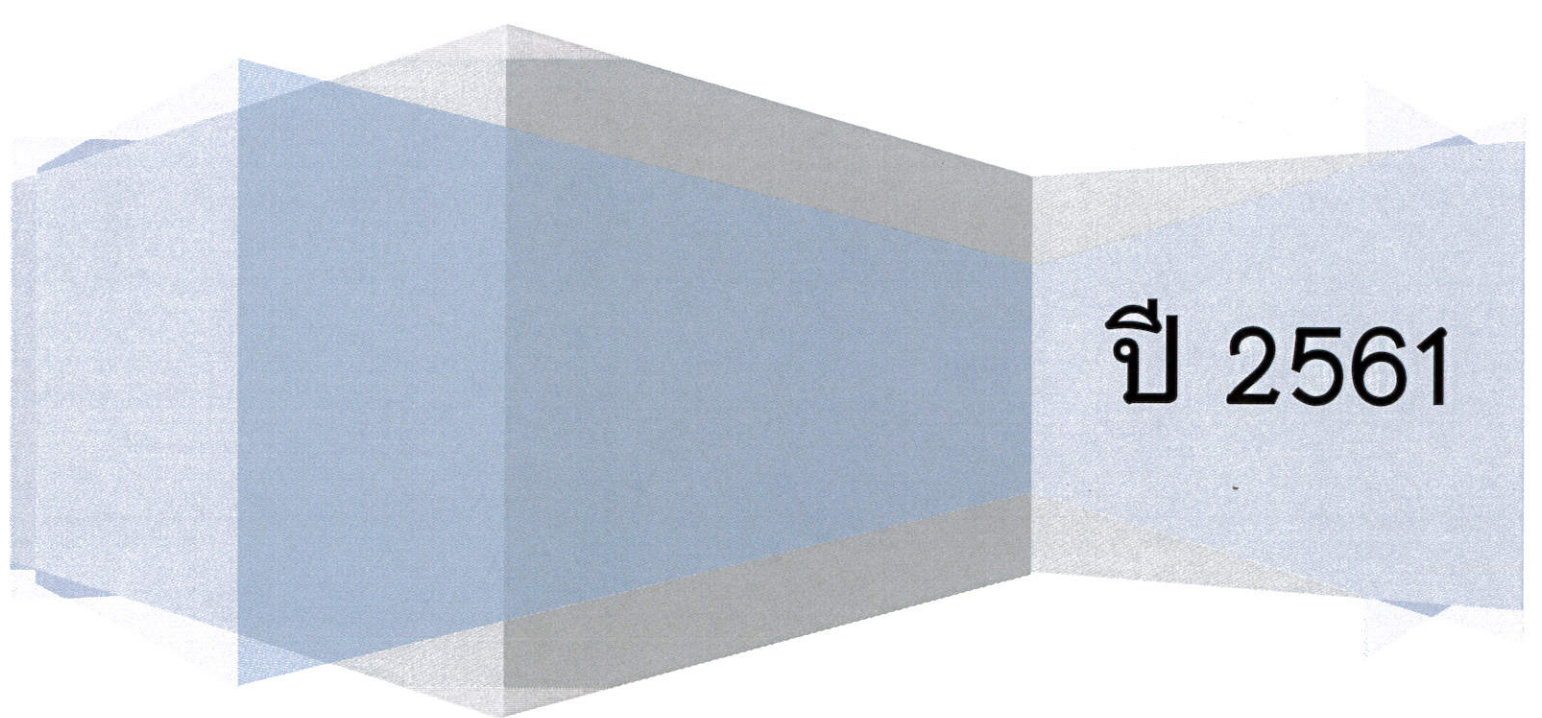


มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจันทบุรี

รายงานผลการดำเนินงานกิจกรรม
การจัดการความรู้ด้านบริหารจัดการ
วิทยาเขตจันทบุรี

เรื่อง วิธีการใช้ google ไดรฟ์
เพื่อการออกแบบระบบการให้บริการ

บุคลากรสายสนับสนุนช่วยวิชาการ วิทยาเขตจันทบุรี



ปี 2561

รายงานสรุปผลการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้

บุคลากรสายสนับสนุนวิทยาเขตจันทบุรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

บทนำ

การบริการที่เป็นเลิศ เป็นกลยุทธ์ขององค์กรในการทำให้องค์กรมีการเติบโตที่ยั่งยืน เพราะการบริการที่เป็นเลิศจะนำมาซึ่งความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรร่วมกันได้เป็นอย่างดี ซึ่งองค์กรที่พัฒนาระบบบริการที่เป็นเลิศจะเริ่มต้นจากผู้บริหารที่มีมุมมองแบบลูกค้าเป็น ศูนย์กลาง และสามารถบริหารระบบการดูแลลูกค้าได้อย่างเป็นรูปธรรม

และเนื่องจากพฤติกรรมของกลุ่มเป้าหมายเปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัย จึงต้องมีการพัฒนารูปแบบการให้บริการเพื่อให้มีความสะดวก รวดเร็ว และเกิดประสิทธิภาพมากที่สุด ดังนั้น การพัฒนารูปแบบการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างมากที่จะผลักดันให้เป็นการบริการที่เป็นเลิศได้

ความเป็นมาและความสำคัญ

ในปัจจุบันการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้วย google ไดรฟ์ ซึ่งเป็นบริการหนึ่งของ google นั้นเป็นที่นิยมมากในยุคปัจจุบัน เนื่องจากสามารถนำไฟล์งานต่าง ๆ เช่น โพลเดอร์ เอกสาร งานนำเสนอ แบบฟอร์ม สเปรดชีต และภาพประกอบ ฟรี ที่ server ของ google โดยใช้งานผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีพื้นที่เก็บข้อมูลให้ใช้ฟรี 15 GB นอกจากจะสามารถสร้างโพลเดอร์แบ่งแยกข้อมูลให้เป็นหมวดหมู่ได้ ยังสามารถแชร์ข้อมูลกับผู้อื่นได้ทีละหลายคนเพื่อการค้นหาไฟล์ หรือแก้ไขไฟล์งานร่วมกัน ไม่มีปัญหาเรื่องข้อมูลสูญหาย ที่สำคัญสามารถเรียกใช้ข้อมูลได้ทุกที่ ทุกเวลาบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และมีความสะดวก เพราะสามารถใช้งานได้ทั้งบนคอมพิวเตอร์ และในมือถือสมาร์ตโฟน ทั้งระบบ IOS หรือ Android

ในการให้บริการต่างๆ ขององค์กรโดยส่วนใหญ่มักจะต้องมีความเกี่ยวข้องกับ คำร้อง หรือแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ซึ่งถือเป็นขั้นตอนแรกที่สำคัญของการแจ้งความประสงค์ขอรับบริการ จากลูกค้า หรือผู้ที่มาใช้บริการ จึงมีความต้องการในการค้นหาแนวทางการพัฒนาให้การรับบริการมีคุณภาพมากขึ้น เพื่อสร้างความพึงพอใจ ดังนั้น การนำ google ไดรฟ์ มาช่วยออกแบบระบบการให้บริการเพื่อเพิ่มความสะดวก รวดเร็วมากขึ้น จึงเป็นสิ่งที่มีความน่าสนใจอย่างมาก โดยเลือกใช้เมนู google ฟอร์ม ซึ่งออกแบบระบบการให้บริการได้หลากหลายรูปแบบ เช่น แบบประเมินผลความพึงพอใจ แบบคำร้องขอใช้บริการ หรือการเก็บข้อมูลในลักษณะที่ต้องใช้ตาราง ด้วย google ชีต สามารถออกแบบได้ด้วยตนเอง หรือเลือกใช้จากเทมเพลตสำเร็จรูปที่ google ไดรฟ์ กำหนดมาให้ เพื่อให้เอกสาร หรือแบบฟอร์มที่เกี่ยวกับการให้บริการขององค์กรเป็นมาตรฐาน และจัดเก็บอย่างเป็นระบบ

วัตถุประสงค์

เพื่อพัฒนารูปแบบการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีต่อผู้ให้บริการ มีความสะดวกมากยิ่งขึ้น และตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว เป็นมาตรฐานเดียวกันเพื่อให้คุณภาพการให้บริการเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ขั้นตอนการดำเนินงาน

1. กำหนดประเด็นความรู้ และบุคลากรกลุ่มเป้าหมาย

คณะกรรมการดำเนินงานการจัดการความรู้ ด้านสนับสนุนช่วยวิชาการ วิทยาเขตจันทบุรี ร่วมกันกำหนดประเด็นความรู้ที่สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการเชิงธรรมาภิบาลในการช่วยเหลือ สนับสนุน และบริการหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยเพื่อยกระดับสู่ประชาคมอาเซียน คือ **เรื่อง วิธีการใช้ google ไดรฟ์ เพื่อการออกแบบระบบการให้บริการ** โดยกำหนดให้บุคลากรสายสนับสนุนวิทยาเขตจันทบุรี เป็นผู้นำองค์ความรู้ไปปรับใช้ เพื่อให้เกิดการพัฒนาในการปฏิบัติงานจริง

2. การค้นหาข้อมูล

มติที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานการจัดการความรู้ ด้านสนับสนุนช่วยวิชาการ วิทยาเขตจันทบุรี เมื่อวันที่ ๑๙ ธันวาคม ๒๕๖๑ เห็นชอบให้ดำเนินการแสวงหาความรู้ จากทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (Tacit Knowledge) ซึ่งเป็นบุคลากรผู้ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้างานของสำนักงานวิทยาเขตจันทบุรี จำนวน ๕ คน ร่วมกันและค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีจากการใช้งาน google ไดรฟ์ มาปรับใช้กับการออกแบบระบบการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุนวิชาการให้เกิดการพัฒนามาตรฐานการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. แบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดี

คณะกรรมการดำเนินงานการจัดการความรู้ ด้านสนับสนุนช่วยวิชาการ วิทยาเขตจันทบุรี จัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จำนวน 3 ครั้ง ในเดือนมกราคม เดือนมีนาคม และเดือนเมษายน 2562 เพื่อค้นหาข้อมูลความรู้เกี่ยวกับวิธีการใช้ google ไดรฟ์ มาปรับใช้ในการให้บริการของหน่วยงานสนับสนุน โดยเลือกประเด็นความรู้เกี่ยวกับวิธีการใช้ google ฟอรัม และ google ชิต เนื่องจากเห็นว่าเป็นโปรแกรมที่มีความเหมาะสมกับการนำไปใช้งานได้ง่าย สะดวก เหมาะสมกับรูปแบบการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนได้เป็นอย่างดี ซึ่งผลที่ได้คือ แนวปฏิบัติที่ดีเกี่ยวกับวิธีการใช้งาน google ไดรฟ์ เพื่อการนำไปปรับใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการได้อย่างเข้าใจง่าย

4. รวบรวมความรู้ และจัดเก็บอย่างเป็นระบบ

หลังจากที่มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อหาแนวปฏิบัติที่ดี ในเดือนมกราคม เดือนมีนาคม และเดือนเมษายน 2562 รวม 3 ครั้ง เรียบร้อยแล้ว จึงได้รวบรวมข้อมูลความรู้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และความรู้ที่สืบค้นเพิ่มเติมจาก Internet มาทำการกลั่นกรองข้อมูล และสรุปออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร พร้อมทั้งจัดเก็บไว้ที่ google drive เพื่อเป็นฐานข้อมูลเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์การจัดการความรู้สายสนับสนุน <http://www.chan.rmutto.ac.th/11/public/> นอกจากนี้ยังมีการนำเผยแพร่ผ่านช่องทางทางประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ Social Media เช่น แฟนเพจเฟซบุ๊กงานประชาสัมพันธ์, เฟซบุ๊กกลุ่มบุคลากรสำนักงานวิทยาเขตจันทบุรี, Line กลุ่มสำนักงานวิทยาเขตจันทบุรี

การจัดการความรู้ ประจำปี 2561

เรื่อง

วิธีการใช้ google ไดรฟ์

เพื่อการออกแบบระบบการให้บริการ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

วิทยาเขตจันทบุรี

กิจกรรมการจัดการความรู้ ประจำปีการศึกษา 2561

เรื่อง วิธีการใช้ google ไดรฟ์ เพื่อการออกแบบระบบการให้บริการ

การบริการที่เป็นเลิศ

การบริการที่เป็นเลิศ เป็นกลยุทธ์ขององค์กรในการทำให้องค์กรมีการเติบโตที่ยั่งยืน เพราะการบริการที่เป็นเลิศจะนำมาซึ่งความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรร่วมกันได้เป็นอย่างดี ซึ่งองค์กรที่พัฒนาระบบการบริการที่เป็นเลิศจะเริ่มต้นจากผู้บริหาร ที่มีมุมมองแบบลูกค้าเป็นศูนย์กลาง และสามารถบริหารระบบการดูแลลูกค้าได้อย่างเป็นรูปธรรม

และเนื่องจากพฤติกรรมของกลุ่มเป้าหมายเปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัย จึงต้องมีการพัฒนารูปแบบการให้บริการเพื่อให้มีความสะดวก รวดเร็ว และเกิดประสิทธิภาพมากที่สุด ดังนั้น การพัฒนารูปแบบการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างมากที่จะผลักดันให้เป็นการบริการที่เป็นเลิศได้

การนำ google ไดรฟ์ มาบูรณาการกับการทำงานต่าง ๆ ในด้านการให้บริการ

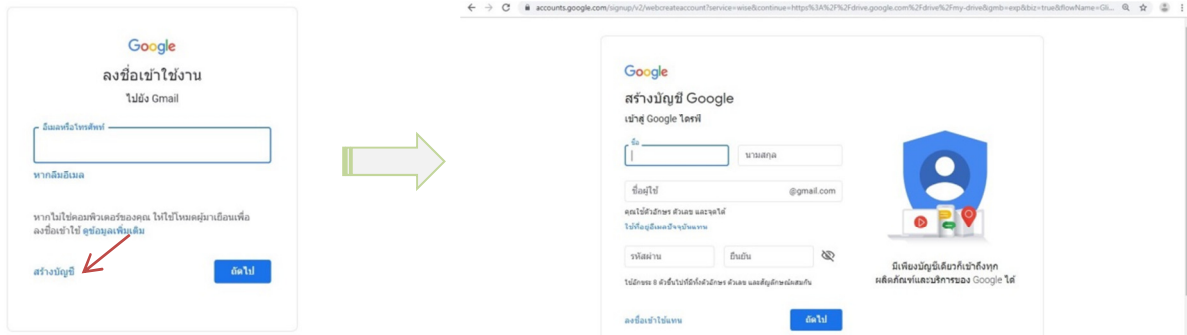
ในปัจจุบันการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้วย google ไดรฟ์ ซึ่งเป็นบริการหนึ่งของ google นั้นเป็นที่นิยมมากในยุคปัจจุบัน เนื่องจากสามารถนำไฟล์งานต่าง ๆ เช่น โพลเดอร์ เอกสาร งานนำเสนอ แบบฟอร์ม สเปรดชีต และภาพประกอบ ฟรี ที่ server ของ google โดยใช้งานผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีพื้นที่เก็บข้อมูลให้ใช้ฟรี 15 GB นอกจากนี้จะสามารถสร้างโพลเดอร์แบ่งแยกข้อมูลให้เป็นหมวดหมู่ได้ ยังสามารถแชร์ข้อมูลกับผู้ใช้งานคนอื่นได้ทีละหลายคนเพื่อการค้นหาไฟล์ หรือแก้ไขไฟล์งานร่วมกัน ไม่มีปัญหาเรื่องข้อมูลสูญหาย ที่สำคัญสามารถเรียกใช้ข้อมูลได้ทุกที่ ทุกเวลาบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และมีความสะดวก เพราะสามารถใช้งานได้ทั้งบนคอมพิวเตอร์ และในมือถือสมาร์ทโฟน ทั้งระบบ IOS หรือ Android

การใช้งาน google ไดรฟ์ เพื่อการออกแบบระบบการให้บริการ

การให้บริการต่างๆ ขององค์กรโดยส่วนใหญ่มักจะต้องมีความเกี่ยวข้องกับ คำร้อง หรือ แบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ซึ่งถือเป็นขั้นตอนแรกที่สำคัญของการแจ้งความประสงค์ขอรับบริการ จากลูกค้า หรือผู้ที่มาใช้บริการ จึงมีความต้องการในการค้นหาแนวทางการพัฒนาให้การรับบริการมีคุณภาพมากขึ้น เพื่อสร้างความพึงพอใจ ดังนั้น การนำ google ไดรฟ์ มาช่วยออกแบบระบบการให้บริการเพื่อเพิ่มความสะดวก รวดเร็วมากขึ้น จึงเป็นสิ่งที่มีความน่าสนใจอย่างมาก โดยเลือกใช้เมนู google ฟอร์ม ซึ่งออกแบบระบบการให้บริการได้หลากหลายรูปแบบ เช่น แบบประเมินผลความพึงพอใจ แบบคำร้องขอใช้บริการ หรือการเก็บข้อมูลในลักษณะที่ต้องใช้ตาราง ด้วย google ชีต สามารถออกแบบได้ด้วยตนเอง หรือเลือกใช้จากเทมเพลตสำเร็จรูปที่ google ไดรฟ์ กำหนดมาให้ เพื่อให้เอกสาร หรือแบบฟอร์มที่เกี่ยวกับการให้บริการขององค์กรเป็นมาตรฐาน และจัดเก็บอย่างเป็นระบบ

การเข้าใช้งาน google ไดรฟ์

ผู้ใช้งานจะต้องมีบัญชี gmail Account ก่อน (.....@gmail.com) จึงจะลงชื่อใช้งานได้ แต่หากยังไม่มีบัญชี gmail Account สามารถสร้างบัญชีใหม่ได้ โดยการคลิก “สร้างบัญชี” และกรอกข้อมูล ดังภาพตัวอย่าง

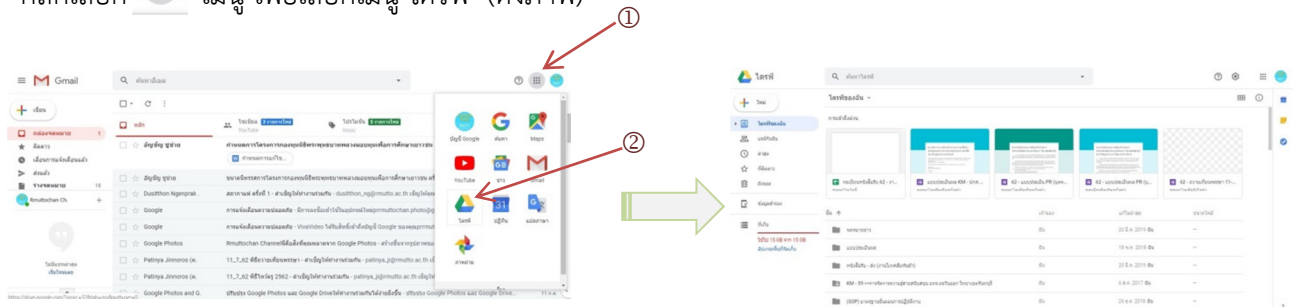


กรณีมี gmail Account แล้ว สามารถลงชื่อเข้าใช้งาน ได้ 2 วิธี ดังนี้

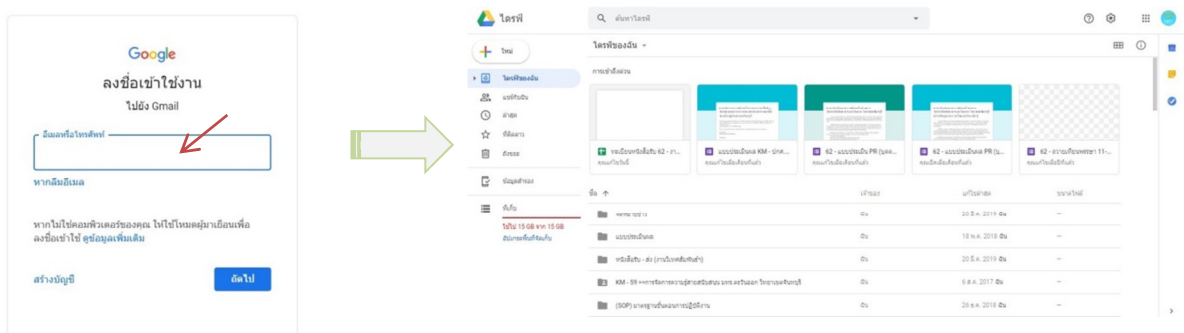
วิธีที่ 1. พิมพ์ URL www.gmail.com และระบุบัญชี gmail ลงไป พร้อมป้อนรหัสผ่าน



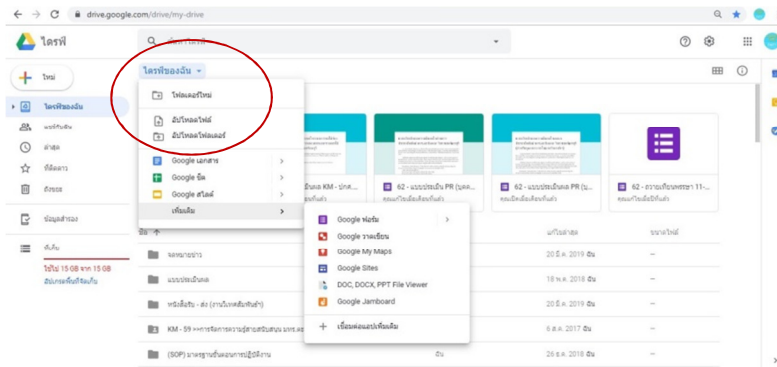
คลิกเลือก  เมนู เพื่อเลือกเมนู ไดรฟ์ (ดังภาพ)



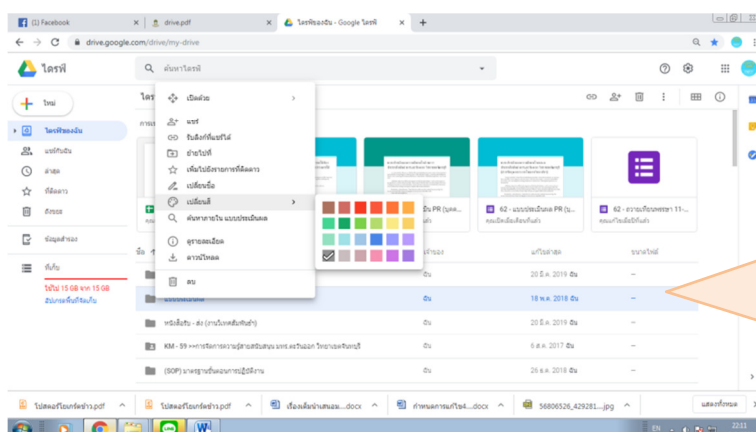
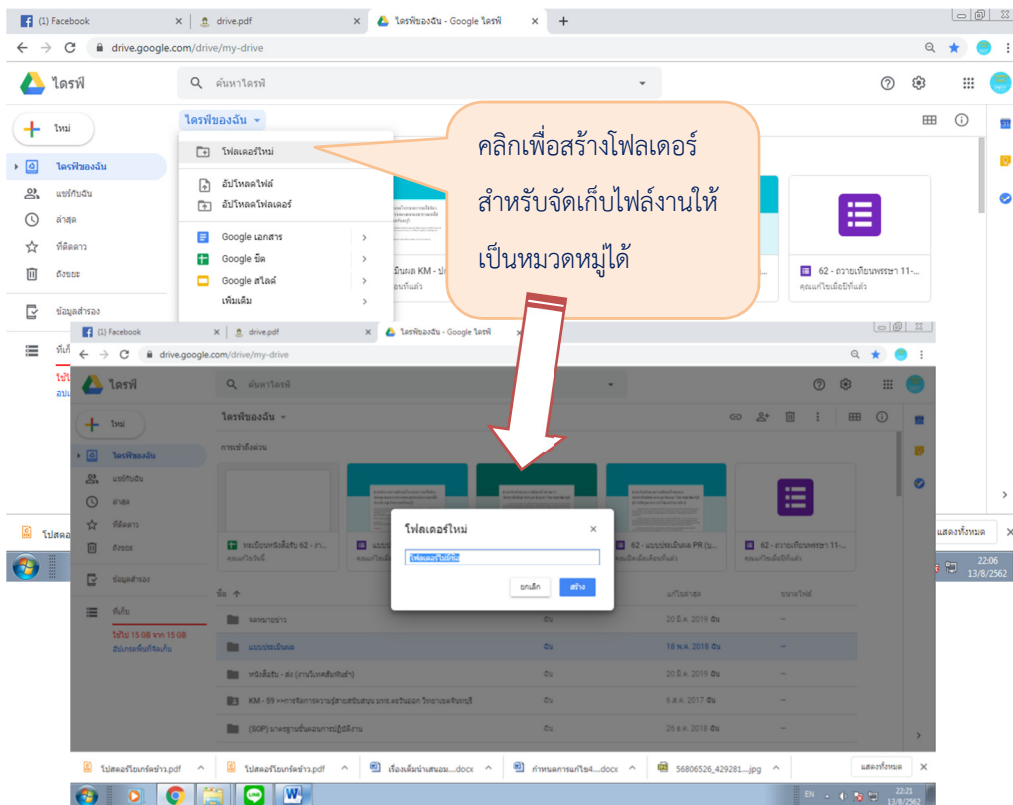
วิธีที่ 2. พิมพ์ URL <https://drive.google.com/drive/my-drive> และระบุบัญชี gmail พร้อมป้อนรหัสผ่าน



วิธีการใช้งาน google ไดรฟ์ เพื่อบริหารจัดการไฟล์เอกสาร



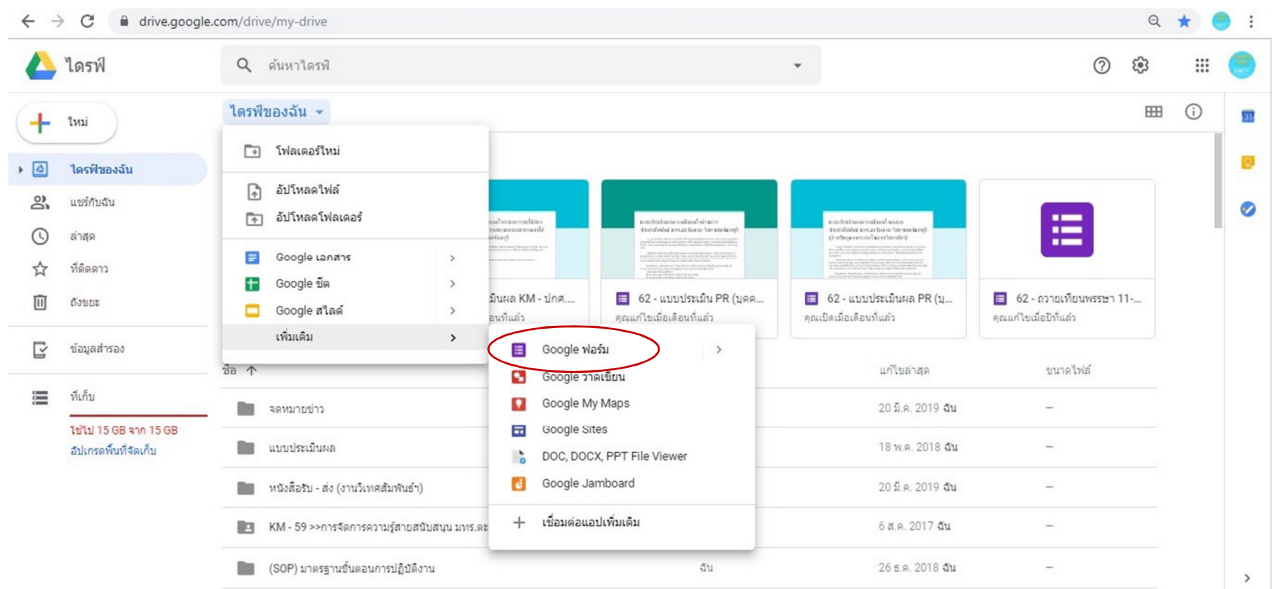
สามารถดาวน์โหลดไฟล์เอกสารจากคอมพิวเตอร์ มาจัดเก็บไว้ใน google ไดรฟ์ ด้วยการคลิกเลือก “อัปโหลดไฟล์” หรือกรณีที่ต้องการจัดเก็บไฟล์ในคอมพิวเตอร์แบบแยกโฟลเดอร์ไว้อยู่แล้ว ก็สามารถคลิก “อัปโหลดโฟลเดอร์” เพื่อดึงไฟล์งานที่อยู่ในคอมพิวเตอร์มาทั้งโฟลเดอร์เพื่อจัดเก็บได้เลย หรือสร้างโฟลเดอร์ใหม่บน google ไดรฟ์ เพื่อจัดเก็บไฟล์ได้อย่างเป็นหมวดหมู่



คลิกขวาที่โฟลเดอร์ จะมีเมนูต่างๆ เพิ่มขึ้นมา สำหรับใช้งานได้หลากหลาย เช่น เปลี่ยนชื่อ ,เปลี่ยนสี , แชร์ โฟลเดอร์ให้ผู้อื่นสามารถเข้ามาใช้งานด้วยได้ เป็นต้น

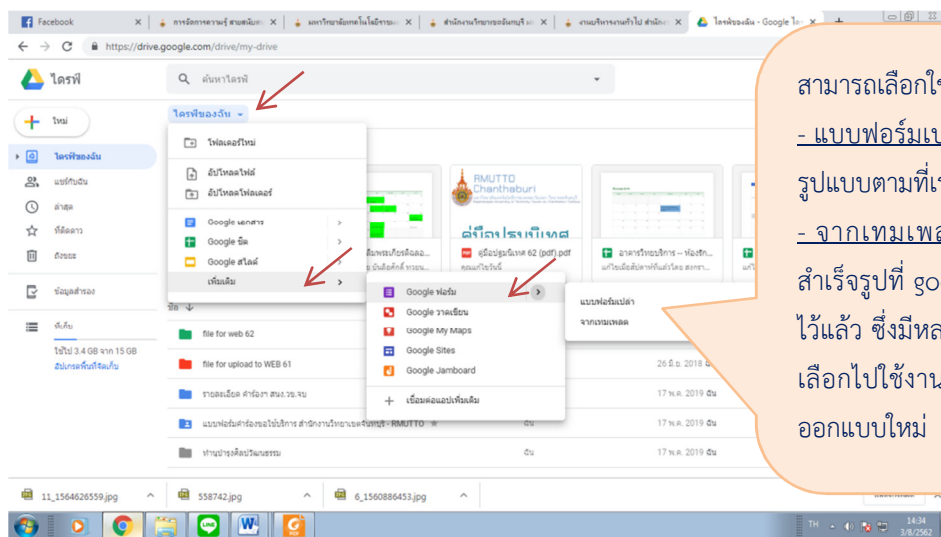
วิธีการออกแบบเอกสาร หรือแบบฟอร์มเพื่อการให้บริการ ด้วย google ฟอร์ม

Google ฟอร์ม เป็นส่วนหนึ่งในบริการของกลุ่ม Google Docs ที่ช่วยให้เราสร้างแบบสอบถามออนไลน์ หรือใช้สำหรับรวบรวมข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว โดยที่ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย ในการใช้งาน Google Form ผู้ใช้สามารถ นำไปปรับประยุกต์ใช้งานได้หลายรูปแบบ อาทิ เช่น การทำแบบฟอร์มสำรวจความคิดเห็น การทำแบบฟอร์มสำรวจ ความพึงพอใจ การทำแบบฟอร์มลงทะเบียน และการลงทะเบียนเสียง เป็นต้น



การใช้ google ฟอร์ม เพื่อการออกแบบเอกสาร มีวิธีการ ดังนี้

1. คลิกเลือกเมนูเพื่อเปิด google ฟอร์ม ตามลำดับ ดังนี้ > ไดรฟ์ของฉัน > เพิ่มเติม > Google ฟอร์ม > แบบฟอร์มเปล่า



Google ฟอร์ม >> “แบบฟอร์มเปล่า”

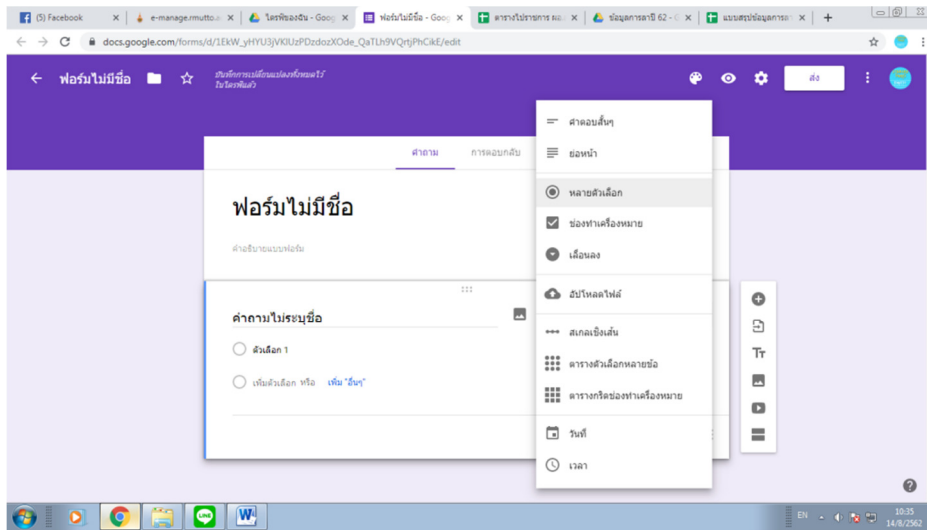
- กรณีเลือก “แบบฟอร์มเปล่า” สามารถกำหนดข้อมูล และรูปแบบตัวเอง จากเมนูต่าง ๆ ดังนี้

The image shows a screenshot of the Google Forms 'Blank Form' editor interface. The form title is 'ฟอร์มไม่มีชื่อ' (Form No Name). The interface includes a header with 'สาขา' (Branch) and 'การตอบกลับ' (Responses), a main question area with 'คำถามไม่มีชื่อ' (Question No Name) and radio button options, and a right-hand sidebar with various settings icons. Numerous callout boxes in Thai provide detailed explanations for these settings and features.

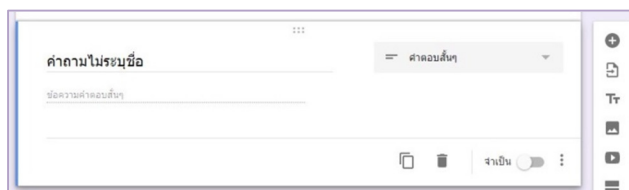
Callout Boxes:

- กำหนดชื่อแบบฟอร์ม หรือชื่อเอกสาร (Set form name or document name)
- กำหนดชื่อแบบฟอร์ม / ชื่อเอกสาร และสามารถระบุคำอธิบาย หรือรายละเอียดที่เกี่ยวข้องลงไปได้เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ (Set form name / document name and can specify description or related details to ensure understanding between service providers and recipients)
- สามารถเปลี่ยนสีพื้นหลังของแบบประเมินให้มีสีสันได้ (Can change the background color of the evaluation form to be colorful)
- มุมมองเพื่อการตรวจสอบความพร้อมก่อนส่งใช้งานจริง (Preview view for checking readiness before actual use)
- กดส่งเพื่อรับลิงค์ หรือแชร์ลิงค์ของแบบฟอร์มไปเผยแพร่เพื่อการใช้งาน (Click send to receive link or share form link for use)
- นำเข้าคำถาม คือ การไป copy คำถามที่มีลักษณะคล้ายกัน หรือเหมือนกัน จากแบบประเมินชุดเก่า มาวางได้เลยโดยไม่ต้องพิมพ์หรือสร้างใหม่ (Import questions: going to copy similar or identical questions from old forms and pasting them without needing to type or create new ones)
- เพิ่มคำถามข้อต่อไป (Add next question)
- คือการเพิ่มชื่อ และรายละเอียดกรณีต้องการแยกประเภทของกลุ่มคำถามให้เข้าใจง่ายมากขึ้น (It's about adding names and details to categorize question groups for easier understanding)
- การทำสำเนา คำถามในรูปแบบเดิม (Duplicate question in original format)
- ลบคำถาม (Delete question)
- คลิกเลือกจำเป็นเพื่อกำหนดให้ผู้ให้บริการต้องตอบคำถามข้อนี้ หากไม่ตอบจะไม่สามารถเลื่อนผ่านไปข้อถัดไปได้ (Click 'required' to require service providers to answer this question; if not answered, they cannot proceed to the next question)
- เพิ่มภาพประกอบ (Add image)
- เพิ่มวิดีโอประกอบ (Add video)
- เป็นการแบ่งส่วน ของชุดคำถามกรณีต้องการแยกประเภทของกลุ่มคำถาม (It's about dividing parts of a question set to categorize question groups)

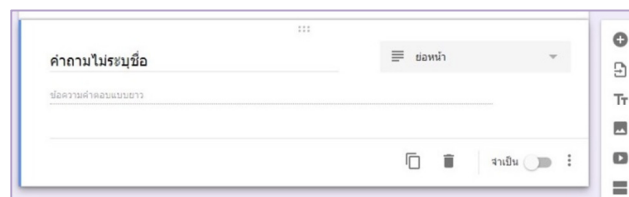
การกำหนดรูปแบบของคำถาม และคำตอบ เพื่อให้เหมาะสมกับลักษณะของข้อมูลที่ต้องการ สามารถเลือกรูปแบบจากประเภทต่าง ๆ ที่ google ไดรฟ์ กำหนดมาให้ ซึ่งมีทั้งหมด 11 ประเภท ดังนี้



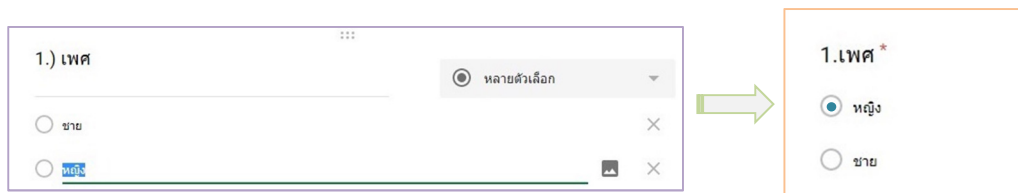
1. คำตอบสั้น ๆ เป็นคำถามที่ใช้สำหรับการตอบข้อความแบบสั้น ๆ



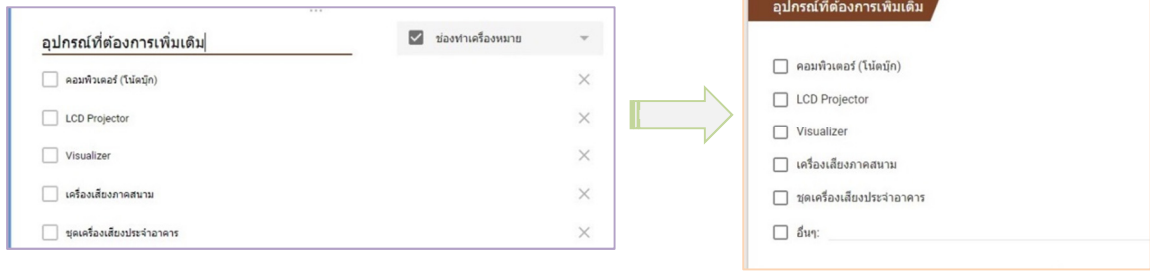
2. ย่อหน้า เป็นคำถามที่ใช้สำหรับการตอบข้อความแบบยาว หรือแบบบรรยาย



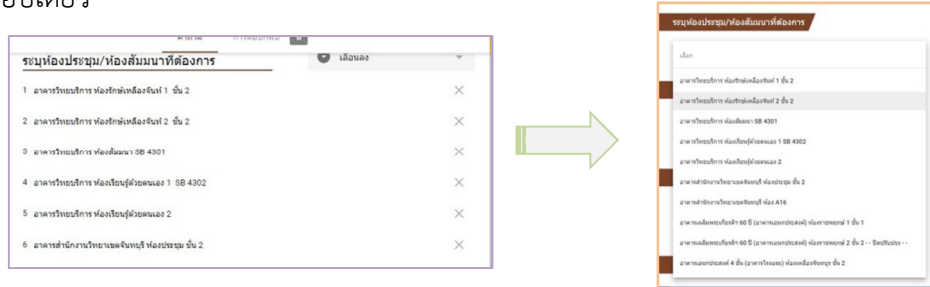
3. หลายตัวเลือก เป็นคำถามที่เลือกได้เพียงคำตอบเดียวเท่านั้น



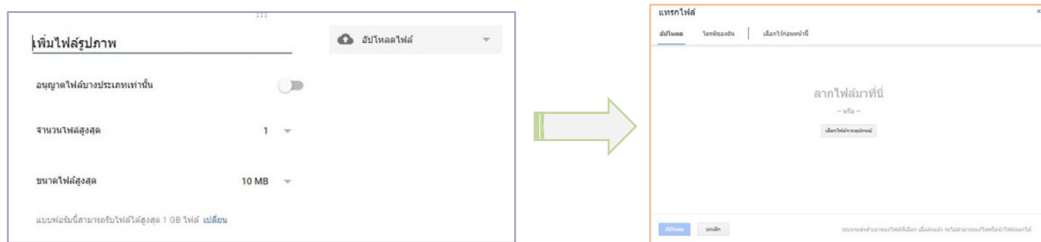
4. ช่องทำเครื่องหมาย เป็นคำถามที่เลือกได้หลายคำตอบ



5. เลื่อนลง คือการกำหนดตัวเลือกที่มีจำนวนมาก ซึ่งสามารถเลือกตอบโดยการคลิกเลื่อนลง และเลือกตอบได้คำตอบเดียว



6. อัปโหลดไฟล์ เป็นการให้ผู้ให้บริการสามารถอัปโหลดไฟล์เพื่อใช้ในการประกอบกับคำตอบไปที่ใดก็ได้



7. สเกลเชิงเส้น เป็นคำถามที่ต้องการให้ตอบแบบประมาณค่า หรือเรียงค่าจากน้อยไปมาก



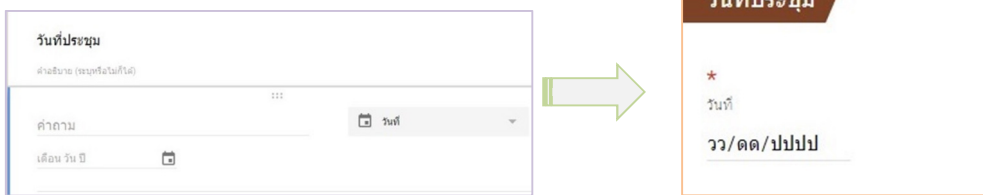
8. ตารางตัวเลือกหลายข้อ คือคำถามให้เลือกเป็นมาตราส่วนประมาณค่า สามารถสร้างที่ละหลายข้อ หรือรายชุดที่มีลักษณะแบบสอบถามเหมือนกัน หรืออยู่ในหมวดเดียวกันได้ แต่ละข้อสามารถเลือกตอบได้คำตอบเดียว



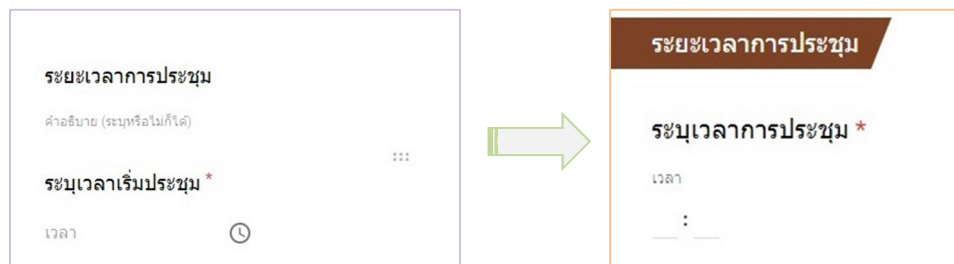
9. ตารางกริดช่องทำเครื่องหมาย มีลักษณะเหมือนกับตารางตัวเลือกหลายข้อ (ข้อ 8) แต่สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ



10. วันที่ คำถามที่ให้ระบุวัน เดือน ปี

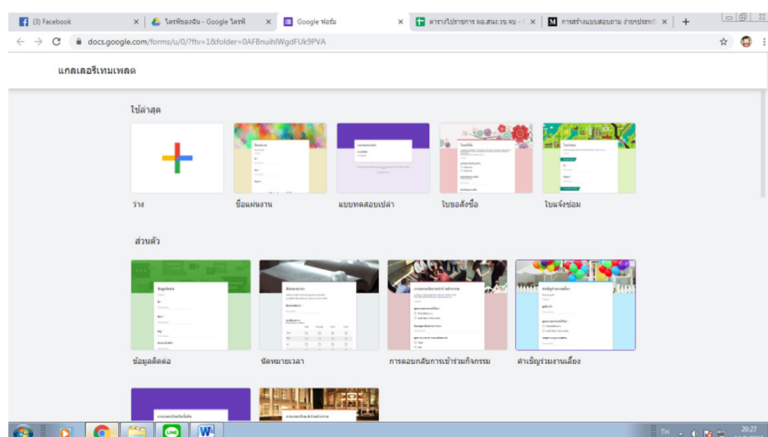


11. เวลา คำถามให้ระบุเป็นเวลา



Google ฟอร์ม >> “จากเทมเพลต”

เมนูจากเทมเพลต เป็นเมนูที่ google ฟอร์ม ออกแบบสำเร็จรูปมาให้เรียบร้อยแล้ว ซึ่งมีมากมาย หลากหลาย เพียงแค่เลือกให้เหมาะสมหรือตรงกับข้อมูลที่ต้องการ แล้วเปลี่ยนชื่อไฟล์ หรือ รายการคำถาม ก็ สามารถนำไปใช้ได้เลย เช่น ใบแจ้งซ่อม ใบสั่งซื้อ เป็นต้น



การเรียกดูรายงานข้อมูลจาก google ฟอร์ม

สามารถตรวจสอบรายงานข้อมูลที่ใช้บริการกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มที่จัดทำขึ้นด้วย google ฟอร์ม ได้จากสเปรดชีตที่อยู่ใน google ไดรฟ์ ซึ่งสามารถแชร์ และสำเนาข้อมูลไปใช้งานต่อได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ทำให้เกิดมาตรฐานการให้บริการ และเป็นการสร้างคุณภาพด้านการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วันที่	ชื่อ - สกุล	ประเภทบุคลากร	หน่วยงาน	หมายเลขโทรศัพท์	E-mail	ข้อร้องเรียน/ข้อสงสัย	รายละเอียดการขอ
24/5/2019, 7:13:54	รัชดา จินดาจามพ์	เจ้าหน้าที่	สำนักงานวิทยเขตชั้นสูง	0889297759	wichida08@gmail.com	หนังสือพิมพ์เรื่อง 1 (ชั้น 2)	คณะกรรมการดำเนินงาน โครงการรับสายบริการ
24/5/2019, 8:32:31	รัชดา จินดาจามพ์	เจ้าหน้าที่	สำนักงานวิทยเขตชั้นสูง	0889297759	wichida08@gmail.com	หนังสือพิมพ์เรื่อง 1 (ชั้น 2)	KM การจัดการความรู้ตามขั้นตอน
27/5/2019, 7:02:57	น.ส.ดวง นามเรือง	เจ้าหน้าที่	สำนักงานวิทยเขตชั้นสูง	0969086878	mo.mmutto@hotmail.com	คู่มือหรือระเบียบการ หนังสือพิมพ์เรื่อง 1 ชั้น 2	การดูแลทางเรียน - ตารางสอน 1-42
4/6/2019, 9:09:54	รัชดา จินดาจามพ์	เจ้าหน้าที่	สำนักงานวิทยเขตชั้นสูง	0889297759	wichida08@gmail.com	คู่มือหรือระเบียบการ หนังสือพิมพ์เรื่อง 1 ชั้น 2	คณะกรรมการดำเนินงานโครงการรับสายบริการ
6/6/2019, 8:36:46	จินดา ศิษิต	เจ้าหน้าที่	สำนักงานวิทยเขตชั้นสูง	0800985735		เอกสารสำนักงานวิทยเขตชั้นสูง หนังสือ ประชุม ชั้น 2	ประชุม กศส
14/8/2019, 4:37:26	รัชดา จินดาจามพ์	เจ้าหน้าที่	สำนักงานวิทยเขตชั้นสูง	0889297759	wichida08@gmail.com	เอกสารหรือระเบียบการ หนังสือพิมพ์เรื่อง 1 ชั้น 2	คณะกรรมการดำเนินงานโครงการรับสายบริการ

การนำไฟล์เอกสาร หรือคำร้องด้านการให้บริการที่ออกแบบจาก google ฟอร์ม ไปใช้งาน

หลังจากออกแบบเอกสาร หรือคำร้องต่างๆ เสร็จเรียบร้อยแล้ว มีขั้นตอนการนำไปใช้งาน ดังนี้

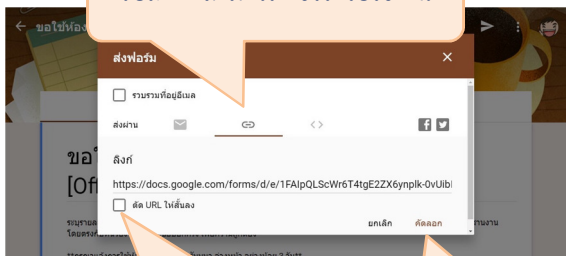
คลิก ส่ง เพื่อรับลิงค์ที่สามารถแชร์ได้



แชร์ลิงค์ผ่าน social media > facebook Twitter



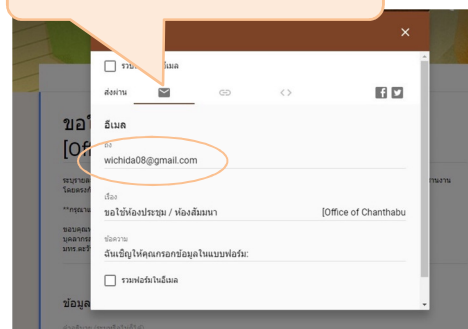
รับลิงค์ที่สามารถแชร์ได้ไปใช้งาน



ตัด URL ให้สั้นลง เพื่อง่ายต่อการเผยแพร่

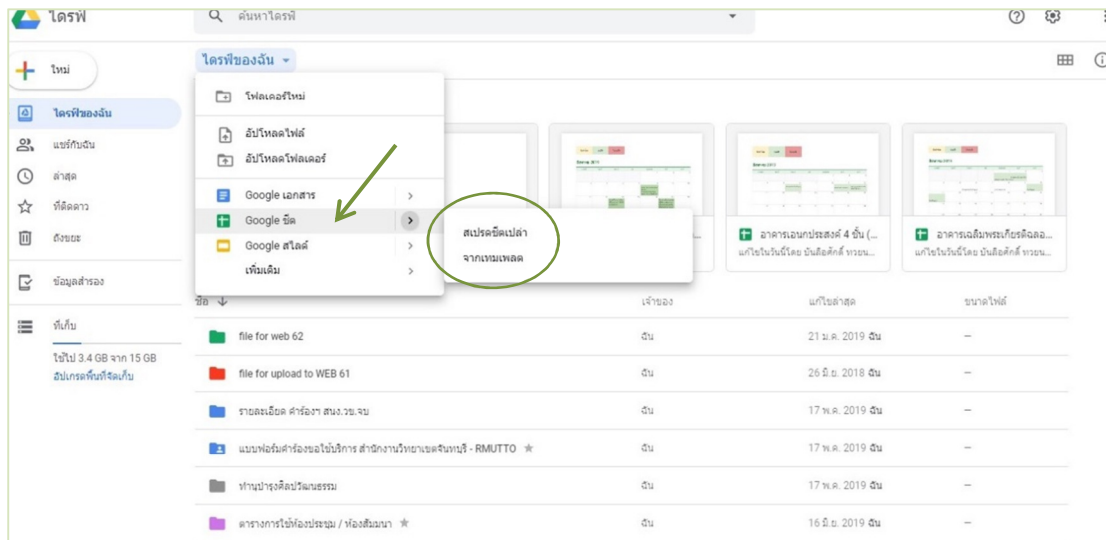
คัดลอกลิงค์ไปใช้งาน

แชร์ลิงค์ผ่านอีเมล



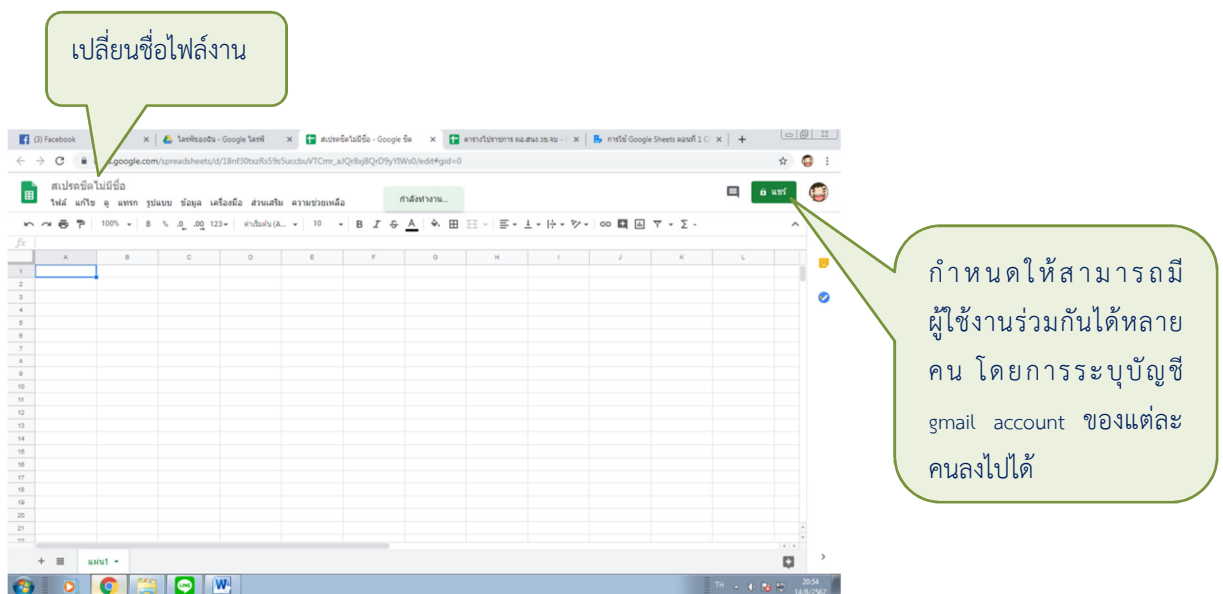
วิธีการออกแบบเอกสาร หรือแบบฟอร์ม เพื่อการให้บริการ ด้วย google sheet

Google sheet (google sheets) มีลักษณะการทำงานคล้ายโปรแกรม Microsoft Excel สามารถจัดทำตาราง การคำนวณ การสร้างฟอร์มต่าง ๆ และยังสามารถแก้ไขไฟล์งานร่วมกันได้ ช่วยให้ข้อมูลดูโดดเด่นด้วยแผนภูมิ และกราฟที่สวยงาม สูตรในตัว ตาราง Pivot และตัวเลือกการจัดรูปแบบตามเงื่อนไขจะช่วยให้ประหยัดเวลาและทำให้งานที่ทำประจำในสเปรดชีตง่ายขึ้น



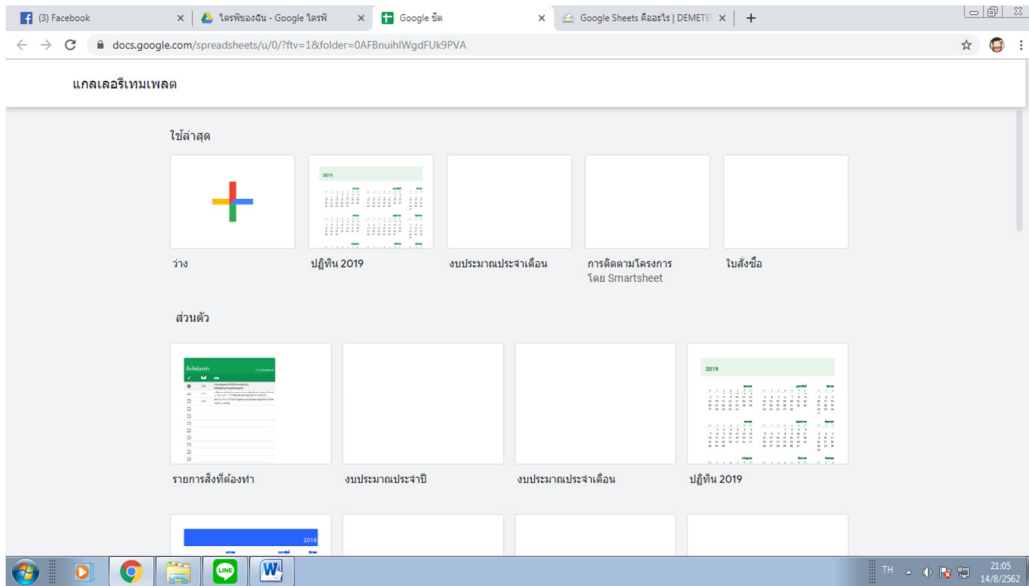
Google sheet >> “สเปรดชีตเปล่า”

สามารถสร้างคอลัมน์ หรือแถวได้ สามารถใส่ข้อมูลต่างๆ ลงไปใน Cell (เซลล์) ได้ และคำนวณสูตรต่างๆ ได้นอกจากนี้ยังสามารถทำงานร่วมกันกับผู้อื่นที่อยู่ในทีมในเวลาเดียวกัน บน Spreadsheets เดียวกันได้ และมีการคำนวณด้วยสูตรตั้งแต่ระดับง่ายไปถึงระดับที่ซับซ้อน การเปลี่ยนแปลงบนเอกสารทั้งหมดจะถูกเซฟโดยอัตโนมัติ



Google ซีต >> “จากเทมเพลต”

เป็นรูปแบบสำเร็จรูปที่ google ไดรฟ์ออกมาให้เรียบร้อยแล้ว สามารถเลือกรูปแบบที่เหมาะสมกับข้อมูลหรืองานของเราได้อย่างสะดวก รวดเร็ว เช่น ปฏิทิน งบประมาณประจำเดือน ใบสั่งซื้อ เป็นต้น



การแชร์ไฟล์งานจาก google ไดรฟ์ ให้ผู้ใช้บริการสามารถเปิดใช้งานได้

การแชร์ไฟล์ที่เราดำเนินการจัดทำหรือออกแบบเรียบร้อยแล้ว สามารถนำลิงค์ URL ไปเผยแพร่ให้ผู้ใช้บริการ หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องสามารถดูงานร่วมกันได้ โดยที่ไม่ต้องลงทะเบียน gmail หรือเรียกว่าแชร์สาธารณะนั่นเอง ซึ่งมีวิธีการทำดังนี้

คลิกขวาที่ไฟล์งาน

คลิกเลือก “รับลิงค์ที่แชร์ได้”

จะได้ตามภาพนี้

ตั้งค่าการแชร์ให้เป็นสาธารณะ

คลิก เปลี่ยน เพื่อเปิดให้ลิงค์นี้เป็นสาธารณะ

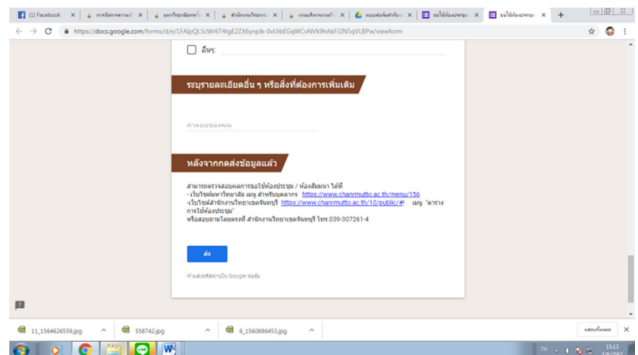
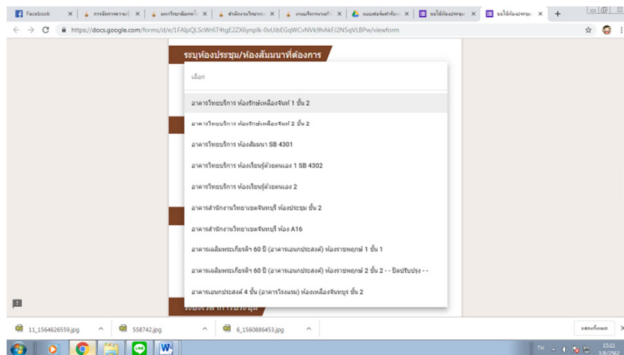
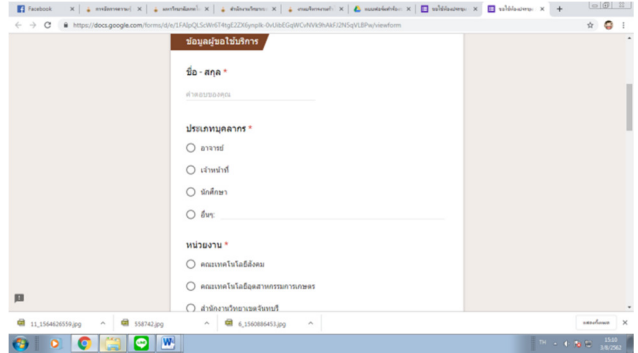
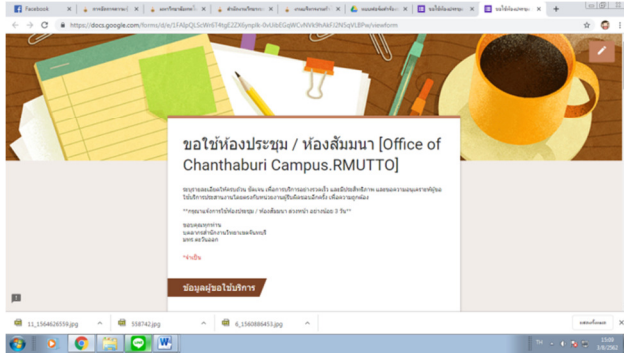
เลือกเปิดสาธารณะบนเว็บ เพื่อให้เข้าถึงได้โดยไม่ต้องลงชื่อเข้าใช้

หลังจากนั้น กด บันทึก และรับลิงค์ไปใช้งาน

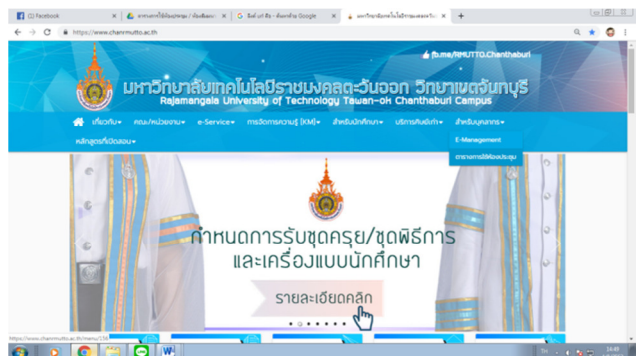
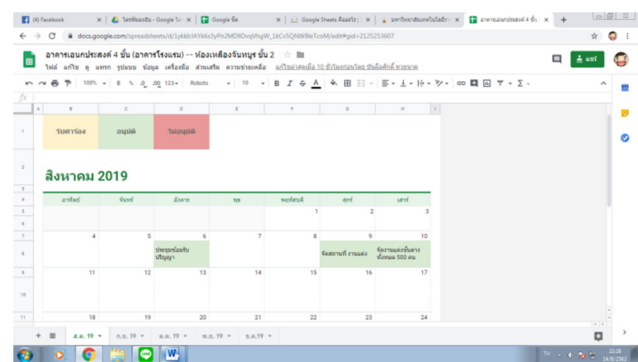
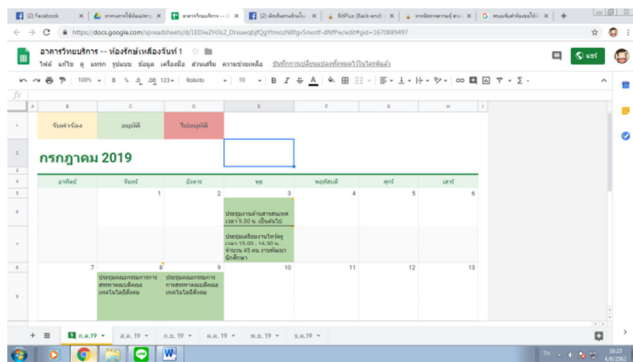
การนำองค์ความรู้ไปใช้

① งานบริหารงานทั่วไป

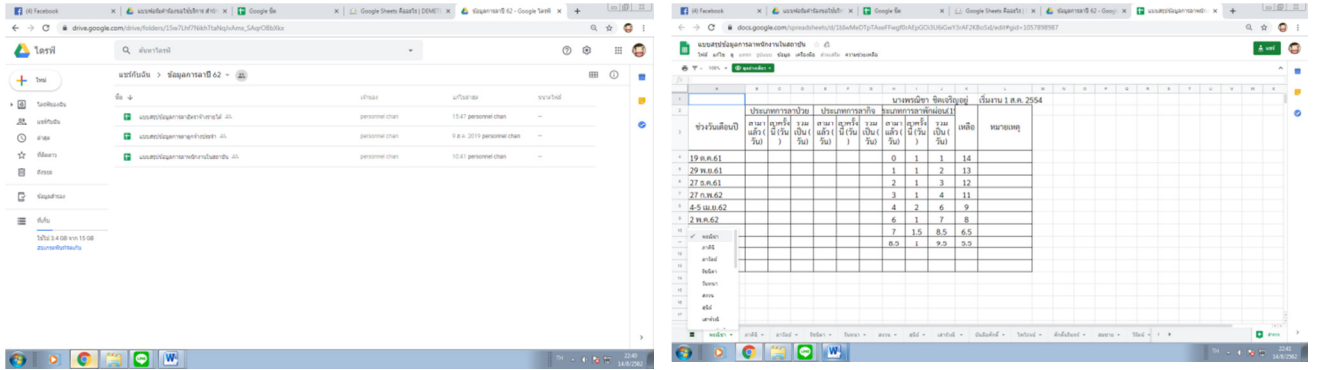
- คำร้องขอใช้ห้องประชุมวิทยาเขตจันทบุรี



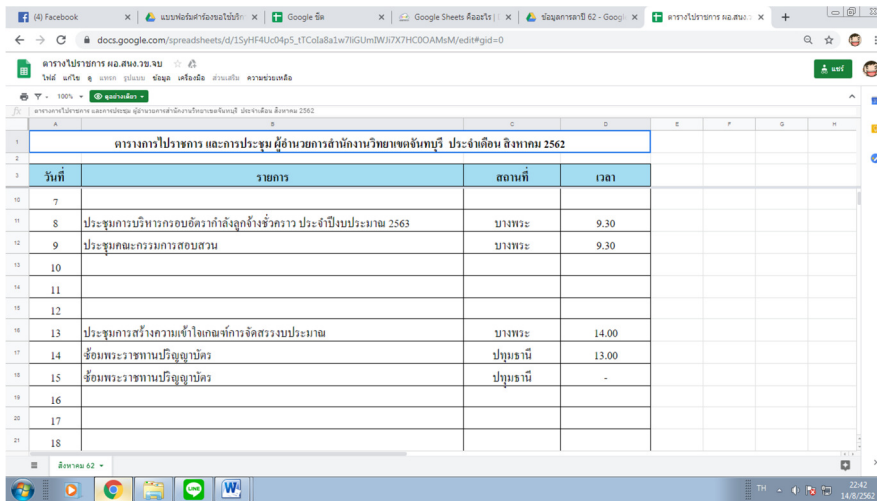
- ตารางการใช้ห้องประชุมวิทยาเขตจันทบุรี



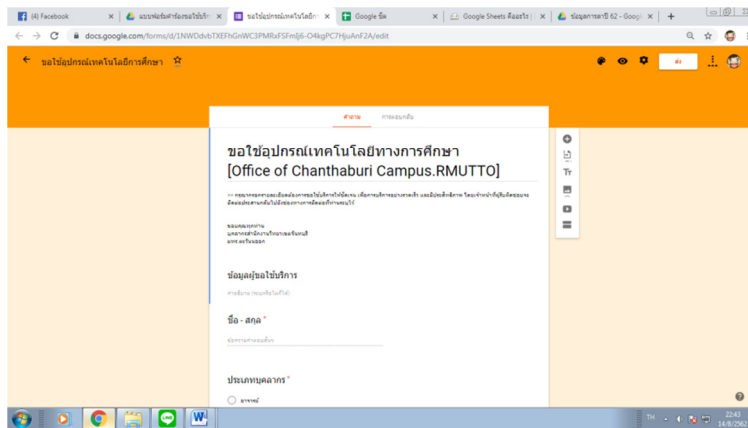
③ งานบริหารงานบุคคล จัดทำสถิติการลาของพนักงานสำนักงานวิทยาเขตจันทบุรี



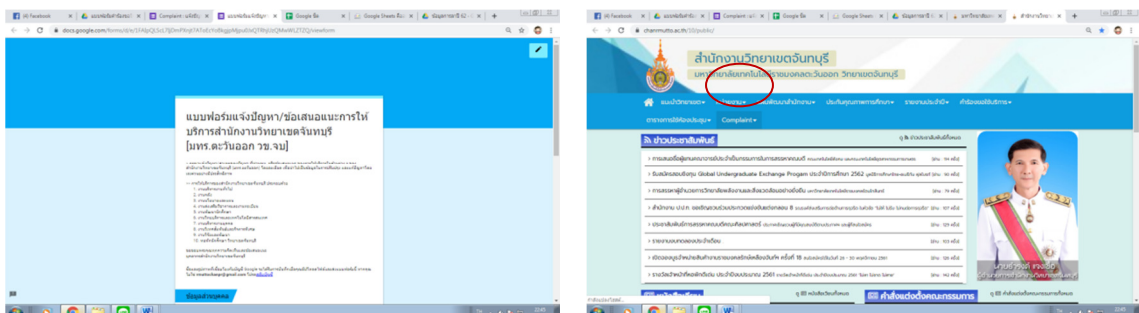
④ งานนโยบายและแผน ผู้ดูแลตารางการไปราชการของผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขตจันทบุรี



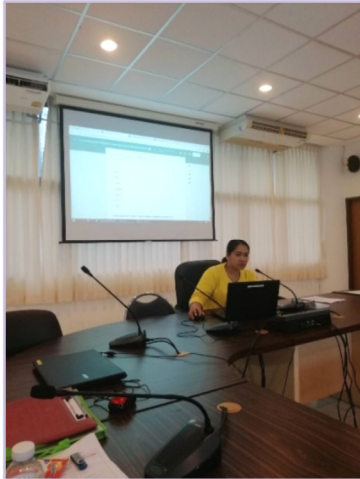
⑤ งานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ



⑥ งานวิเทศสัมพันธ์และกิจการพิเศษ จัดทำคำร้องแจ้งปัญหาและข้อเสนอ (Complaint)

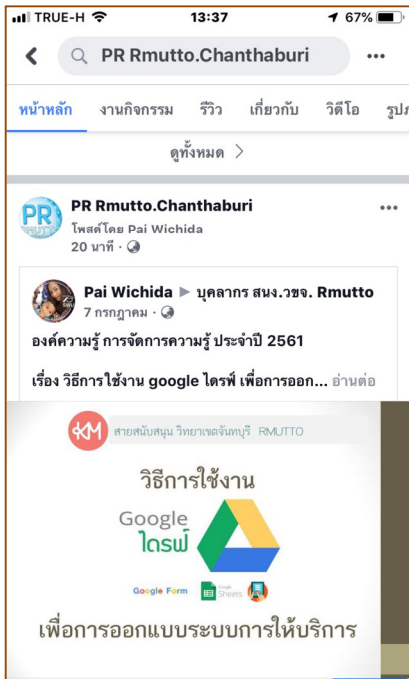


ภาพกิจกรรม



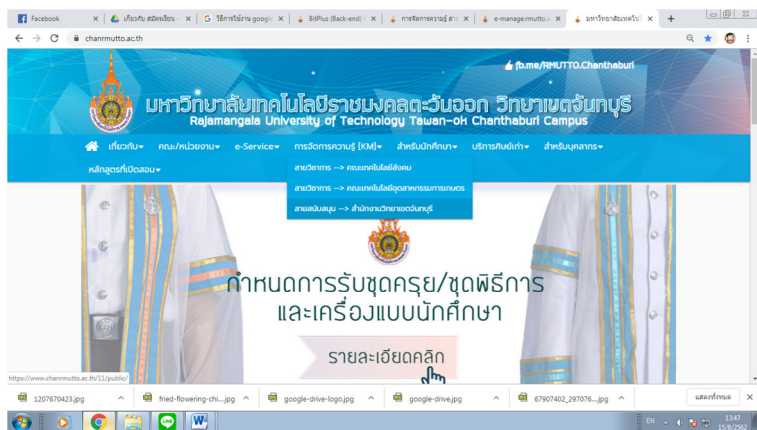
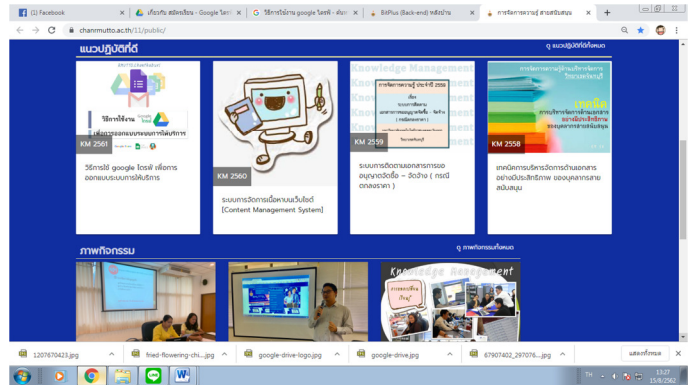
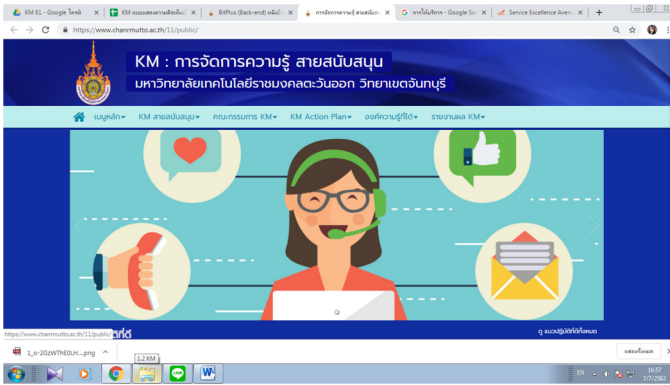
แหล่งเผยแพร่ข้อมูล

Print Out การเผยแพร่ผ่าน Social Media



Print Out Blog KM

<https://www.chanrmutto.ac.th/11/public/>



ภาคผนวก



คำสั่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

วิทยาเขตจันทบุรี

ที่ ๒๔๙/๒๕๖๑

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานการจัดการความรู้ ด้านสนับสนุนช่วยวิชาการ

วิทยาเขตจันทบุรี ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๑

เพื่อให้การดำเนินงานด้านการจัดการความรู้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจันทบุรี มีระบบกลไกที่สอดคล้องกับงานประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาเขตฯ และก่อให้เกิด การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง จึงแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน ดังต่อไปนี้

๑. คณะกรรมการอำนวยการ

- | | |
|---|---------------------|
| ๑. รองอธิการบดีประจำวิทยาเขตจันทบุรี | ที่ปรึกษา |
| ๒. คณบดีคณะเทคโนโลยีสังคม | ที่ปรึกษา |
| ๓. คณบดีคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมเกษตร | ที่ปรึกษา |
| ๔. ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขตจันทบุรี | ประธานกรรมการ |
| ๕. รองผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขตจันทบุรี ทุกด้าน | กรรมการ |
| ๖. หัวหน้างานวิเทศสัมพันธ์สัมพันธ์และกิจการพิเศษ | กรรมการและเลขานุการ |

มีหน้าที่ อำนวยการให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

๒. คณะกรรมการดำเนินการจัดการความรู้

- | | |
|-----------------------------------|---------------------|
| ๑. นางสาวสงวน นามเที่ยง | ประธานกรรมการ |
| ๒. นางสาวทิพรรัตน์ สุกันสนีย์ | กรรมการ |
| ๓. นางจรรุภา สุนทร | กรรมการ |
| ๔. นางสาวรวีณี สุระทัต | กรรมการ |
| ๕. นางภาคินี วุฒิชัย | กรรมการ |
| ๖. นายไพโรจน์ วุฒิชัย | กรรมการ |
| ๗. นายบันลือศักดิ์ รัตนะภักดี | กรรมการ |
| ๘. นายศักดิ์รินทร์ ช่างเรือน | กรรมการ |
| ๙. นางสาวจินตนา ศิริชล | กรรมการ |
| ๑๐. นางสาวอรอุมา กลับชัย | กรรมการ |
| ๑๑. นายเกษมพงศ์ วิทย์ศักดิ์พันธุ์ | กรรมการ |
| ๑๒. นางวิชิตา จินดาตามพ์ | กรรมการและเลขานุการ |

มีหน้าที่ จัดทำแผนการจัดการความรู้ และดำเนินกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ พร้อมทั้งนำองค์ความรู้ไปสู่การปฏิบัติ และผลักดันให้กิจกรรมเกิดผลสัมฤทธิ์

สั่ง ณ วันที่ ๒๘ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

(นายอัครังค์ แจงเชื้อ)

ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขตจันทบุรี



แผนการจัดการความรู้

Knowledge Management

หน่วยงานสนับสนุน สำนักงานวิทยาเขตจันทบุรี

ประจำปี 2561

หลักการและเหตุผล

สำนักงานวิทยาเขตจันทบุรี แบ่งส่วนงานออกเป็น ดังนี้ 1. งานบริหารงานทั่วไป 2. งานบริหารงานบุคคล 3. งานคลัง 4. งานนโยบายและแผน 5. งานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน 6. งานพัฒนานักศึกษา 7. งานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ 8. งานวิเทศสัมพันธ์และกิจการพิเศษ 9. งานวิจัยและพัฒนา มีหน้าที่ สนับสนุนงานวิชาการ ศึกษาวิจัย และฝึกอบรม เป็นหน่วยงานประสาน ส่งเสริมและสนับสนุนการปฏิบัติให้แก่คณะ และสถาบันที่จัดการเรียนการสอน

ดังนั้น ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขตจันทบุรี จึงมีนโยบายมุ่งเน้นที่การให้บริการตามอัตลักษณ์ และเอกลักษณ์ที่กำหนดไว้ คือ “บริการที่มีคุณภาพ” และ “บริการอย่างมืออาชีพ” โดยใช้ “การจัดการความรู้” เป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนให้เกิดองค์ความรู้ต่าง ๆ มาพัฒนาระบบการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

นโยบายการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้ของสำนักงานวิทยาเขตจันทบุรี

1. ประเด็นความรู้ที่กำหนดควรนำมาจากการปฏิบัติงานจริงเพื่อเป็นประโยชน์ในการดำเนินงาน และสอดคล้องกับการดำเนินงานของทุกหน่วยงานในสำนักงานวิทยาเขตจันทบุรี
2. ควรมีการเผยแพร่องค์ความรู้ไปสู่บุคลากรภายในหน่วยงาน เพื่อนำไปใช้ให้เกิดผลงานจริง

ตัวชี้วัดแผนการจัดการความรู้

1. บุคลากรของสำนักงานวิทยาเขตจันทบุรี มีส่วนร่วมทุกงาน ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80
2. ดำเนินการตามประเด็นความรู้ และเกิดการนำองค์ความรู้ไปใช้จริง

การติดตามและประเมินผล

การประเมินผลการดำเนินงานรอบ 12 เดือน โดยรายงานผลเมื่อสิ้นสุดรอบระยะเวลาของแผนการจัดการความรู้ตามปีการศึกษา

- รายงานผลความสำเร็จตามตัวชี้วัดความสำเร็จการจัดการความรู้
- รายงานผลการจัดกิจกรรมตามแผนการจัดการความรู้
- รายงานผลิต (Out put) ตามประเด็นการจัดการความรู้เป็นลายลักษณ์อักษร

เป้าประสงค์ : แนวปฏิบัติที่ดีในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

ประเด็นความรู้ที่จำเป็น	การจัดเก็บ และการรวบรวมข้อมูล	ผู้ที่เกี่ยวข้องต้องเรียนรู้	ผู้ก่อกองความรู้	ผลผลิตที่ได้รับ / วิธีการเข้าถึงความรู้	ระยะเวลาเริ่มต้น / ระยะเวลาแล้วเสร็จ
การพัฒนาคุณภาพการ ให้บริการ	จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อ ค้นหาแนวปฏิบัติที่ดี และรวบรวม ข้อมูลเพื่อจัดทำองค์ความรู้เป็นลาย ลักษณ์อักษร	บุคลากรสายสนับสนุน สำนักงาน วิทยาเขตจันทบุรี	คณะกรรมการ ดำเนินงานการจัดการ ความรู้สายสนับสนุน ช่วยวิชาการ	- บันทึกกิจกรรมการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ - รายงานการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ใน แต่ละครั้ง - แนวปฏิบัติที่ดีสำหรับนำไปพัฒนา ระบบการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ปีการศึกษา 2561

แผนการจัดการความรู้ KM Action Plan

RT-KM2 แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) เรื่อง	
ชื่อหน่วยงาน	: วิทยาเขตจันทบุรี
ประเด็นยุทธศาสตร์	:
องค์ความรู้ที่จำเป็น (K)	: ระบบรับคำร้องและตรวจสอบการขอใช้ห้องประชุมวิทยาเขตจันทบุรี
ตัวชี้วัด (KPI)	: ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ
เป้าหมายของตัวชี้วัด	: ระดับ 4 (ดี)

ลำดับที่	กิจกรรมการจัดการความรู้	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ	หมายเหตุ
1	<p>การป้ังชี้ความรู้</p> <ul style="list-style-type: none"> • แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน • ประชุมคณะกรรมการเพื่อกำหนดประเด็นความรู้เป้าหมาย และกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้ 	ธ.ค. 61	<p>-คำสั่งแต่งตั้ง -มีประเด็น ความรู้เพื่อการ จัดการความรู้</p>	<p>มีคำสั่งแต่งตั้ง คณะกรรมการฯ ที่ และมีประเด็นความรู้ สำหรับการจัดการความรู้ ประจำปีการศึกษา 2561</p>	บุคลากรสาย สนับสนุน	คณะกรรมการ KM		
2	<p>การสร้างและแสวงหาความรู้</p> <ul style="list-style-type: none"> • แสวงหาความรู้และค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีจากทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (Tacit Knowledge) 	<p>ก.พ.62 - เม.ย.62</p>	<p>กิจกรรมการ แลกเปลี่ยน เรียนรู้</p>	<p>ดำเนินกิจกรรม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ตามแผน</p>	บุคลากรสาย สนับสนุน	คณะกรรมการ KM		

ลำดับที่	กิจกรรมการจัดการความรู้	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ	หมายเหตุ
3	<p>การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ</p> <ul style="list-style-type: none"> รวบรวมและจัดเก็บความรู้ เพื่อให้ได้หลักหรือแนวปฏิบัติที่ดี 	เม.ย. 62	มีเอกสารข้อมูลความรู้	เพื่อให้ได้ข้อมูลสำหรับการกลั่นกรองเป็นองค์ความรู้	บุคลากรสายสนับสนุน	คณะกรรมการ KM		
4	<p>การประมวลและกลั่นกรองความรู้</p> <ul style="list-style-type: none"> สรุปประเด็นและกลั่นกรองความรู้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ นำมาจัดทำเป็นเอกสารให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้บุคลากรสายสนับสนุนเข้าใจตรงกัน 	เม.ย. 62	มีเอกสารหลักฐานองค์ความรู้ที่เป็นลายลักษณ์อักษร	เพื่อสรุปประเด็นและกลั่นกรองความรู้ให้ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร	บุคลากรสายสนับสนุน	คณะกรรมการ KM		
5	<p>การเข้าถึงความรู้</p> <ul style="list-style-type: none"> จัดทำหนังสือแจ้งหน่วยงานในวิทยาเขตจันทบุรีเพื่อเผยแพร่แนวปฏิบัติที่ดีให้บุคลากรทุกคนทราบ และนำไปใช้ เผยแพร่ผ่าน Website หรือ Social Network เพื่อเปิดโอกาสให้กลุ่มเป้าหมายเลือกใช้ความรู้ที่ต้องการได้ 	เม.ย. 62	ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนวิทยาเขตจันทบุรีเข้าถึงความรู้	เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายทราบถึงหลักและแนวปฏิบัติที่ดีจากองค์ความรู้ และเกิดการนำไปใช้ประโยชน์	บุคลากรมหาวิทยาลัยฯ	คณะกรรมการ KM		

ลำดับ ที่	กิจกรรมการจัดการความรู้	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ	หมายเหตุ
6	<p>การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้</p> <ul style="list-style-type: none"> • สรุปข้อมูลการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากองค์ความรู้ เช่น กิจกรรม km day สายสนับสนุนวิทยาเขต จันทบุรี • จัดทำคู่มือองค์ความรู้ เพื่อเผยแพร่ 	พ.ค. 62	<p>-การประชุม/ กิจกรรม</p> <p>-เอกสารสรุป องค์ความรู้</p>	เพื่อให้เกิดผลการนำองค์ ความรู้ไปปรับใช้ให้การ ปฏิบัติงานมี ประสิทธิภาพอย่างสูงสุด	บุคลากรสาย สนับสนุนทั้ง 3 หน่วยงาน	คณะกรรมการ KM		
7	<p>การเรียนรู้</p> <ul style="list-style-type: none"> • ติดตามประโยชน์จากการนำองค์ความรู้ไปใช้กับการปฏิบัติงานจริง • สรุปผลการประเมินอย่างต่อเนื่อง 	พ.ค. 62	ร้อยละของ ความพึงพอใจ ต่อการรับ บริการ	เพื่อให้เกิดมาตรฐานการ บริการที่ดีมีอย่างมี คุณภาพ	บุคลากร มหาวิทยาลัยฯ	คณะกรรมการ KM		
<p>ผู้ทบทวน :</p> <p>(นางสาวสงวน นามเที่ยง)</p> <p>24 ธันวาคม 2561</p>				<p>ผู้อนุมัติ :</p> <p>(นายอัครังค์ แจงเชื้อ)</p> <p>24 ธันวาคม 2561</p>				

ปฏิทินการดำเนินงาน

ลำดับ	การดำเนินงาน	ระยะเวลาดำเนินการ															
		2561			2562												
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	
1.	แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน			✓													
2.	ประชุมคณะกรรมการเพื่อกำหนดประเด็นความรู้			✓													
3.	จัดกิจกรรมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้					✓	✓	✓									
4.	รวบรวมข้อมูล กลั่นกรองความรู้							✓									
5.	สรุปประเด็นและกลั่นกรองความรู้ เพื่อจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร							✓									
6.	นำองค์ความรู้เผยแพร่ผ่านช่องทางต่าง ๆ								✓	✓							
7.	ติดตามประโยชน์จากการนำองค์ความรู้ไปใช้จริง								✓	✓							
8.	รายงานผลความสำเร็จตามตัวชี้วัดความสำเร็จของแผน									✓							
9.	จัดทำรายงานผลเพื่อนำส่งมหาวิทยาลัย										✓						



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจันทบุรี โทร.๐๓๙-๓๐๗๒๖๑-๔

ที่ ศธ.๐๕๘๐.๑๑๒/พิเศษ

วันที่ ๒๔ ธันวาคม ๒๕๖๑

เรื่อง แผนการจัดการความรู้ KM Action Plan ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๑

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขตจันทบุรี

ด้วยคณะกรรมการดำเนินงานการจัดการความรู้ ด้านสนับสนุนช่วยวิชาการ วิทยาเขตจันทบุรี ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๑ ร่วมกันกำหนดประเด็นความรู้สำหรับกิจกรรมการจัดการความรู้ในปีการศึกษา ๒๕๖๐ ได้แก่ เรื่อง ระบบรับคำร้อง และตรวจสอบการขอใช้ห้องประชุมวิทยาเขตจันทบุรี เพื่อเป็นองค์ความรู้ที่พัฒนาระบบมาตรฐานการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ในกรณีนี้ จึงขอส่งแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๑ เพื่อให้กิจกรรมดำเนินการตามลำดับขั้นตอน และบรรลุวัตถุประสงค์ รายละเอียดดังเอกสารที่แนบมาพร้อมหนังสือนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางสาวสงวน นามเที่ยง)

ประธานกรรมการดำเนินการจัดการความรู้ฯ

ทนายทนายวิจิตร ๓๓๓ ๑๐๗ KM ปี ๒๕๖๐

๒๔ ธ.ค. ๒๕๖๑

RT-KM1 การจำแนกองค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการผลักดันตามประเด็นยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ				
ชื่อหน่วยงาน วิทยาเขตจันทบุรี				
ประเด็นยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด (KPI)	เป้าหมายของตัวชี้วัด	องค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติราชการ
บริหารจัดการเชิงธรรมาภิบาลในการช่วยเหลือ สนับสนุน และบริการหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย เพื่อยกระดับสู่ประชาคมอาเซียน				

RT-KM2 แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) เรื่อง								
ชื่อหน่วยงาน		: วิทยาเขตจันทบุรี						
ประเด็นยุทธศาสตร์		:						
องค์ความรู้ที่จำเป็น (K)		: วิธีการใช้ google ไดรฟ์ เพื่อการออกแบบระบบการให้บริการ						
ตัวชี้วัด (KPI)		: ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ						
เป้าหมายของตัวชี้วัด		: ระดับ 4 (ดี)						
ลำดับที่	กิจกรรมการจัดการความรู้	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ	หมายเหตุ
1	การบ่งชี้ความรู้ <ul style="list-style-type: none"> • แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน • ประชุมคณะกรรมการเพื่อกำหนดประเด็นความรู้เป้าหมาย และกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้ 	ธ.ค. 61	-คำสั่งแต่งตั้ง -มีประเด็นความรู้เพื่อการจัดการความรู้	มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการฯ ที่มีประเด็นความรู้สำหรับการจัดการความรู้ประจำปีการศึกษา 2561	บุคลากรสายสนับสนุน	คณะกรรมการ KM		
2	การสร้างและแสวงหาความรู้ <ul style="list-style-type: none"> • แสวงหาความรู้และค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีจากทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (Tacit Knowledge) 	ก.พ.62 - เม.ย.62	กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	ดำเนินกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ตามแผน	บุคลากรสายสนับสนุน	คณะกรรมการ KM		

ลำดับ ที่	กิจกรรมการจัดการความรู้	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ	หมายเหตุ
3	<p>การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ</p> <ul style="list-style-type: none"> รวบรวมและจัดเก็บความรู้ เพื่อให้ได้หลักหรือแนวการปฏิบัติที่ดี 	เม.ย. 62	มีเอกสาร ข้อมูลความรู้	เพื่อให้ได้ข้อมูลสำหรับ การกลั่นกรองเป็นองค์ ความรู้	บุคลากรสาย สนับสนุน	คณะกรรมการ KM		
4	<p>การประมวลและกลั่นกรองความรู้</p> <ul style="list-style-type: none"> สรุปประเด็นและกลั่นกรองความรู้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ นำมาจัดทำเป็นเอกสารให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้บุคลากรสายสนับสนุนเข้าใจตรงกัน 	เม.ย. 62	มีเอกสาร หลักฐานองค์ ความรู้ที่เป็น ลายลักษณ์ อักษร	เพื่อสรุปประเด็นและ กลั่นกรองความรู้ให้ ออกมาเป็นลายลักษณ์ อักษร	บุคลากรสาย สนับสนุน	คณะกรรมการ KM		
5	<p>การเข้าถึงความรู้</p> <ul style="list-style-type: none"> จัดทำหนังสือแจ้งหน่วยงานในวิทยาเขตจันทบุรี เพื่อเผยแพร่แนวปฏิบัติที่ดีให้บุคลากรทุกคน ทราบ และนำไปใช้ เผยแพร่ผ่าน Website หรือ Social Network เพื่อเปิดโอกาสให้กลุ่มเป้าหมายเลือกใช้ความรู้ที่ต้องการได้ 	เม.ย. 62	ร้อยละของ บุคลากรสาย สนับสนุนวิทยา เขตจันทบุรี เข้าถึงความรู้	เพื่อให้กลุ่มเป้าหมาย ทราบถึงหลักและแนว ปฏิบัติที่ดีจากองค์ ความรู้ และเกิดการ นำไปใช้ประโยชน์	บุคลากร มหาวิทยาลัยฯ	คณะกรรมการ KM		

ลำดับ ที่	กิจกรรมการจัดการความรู้	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ	หมายเหตุ
6	<p>การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้</p> <ul style="list-style-type: none"> • สรุปรายชื่อผลการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากองค์ความรู้ เช่น กิจกรรม km day สายสนับสนุนวิทยาเขต จันทบุรี • จัดทำคู่มือองค์ความรู้ เพื่อเผยแพร่ 	พ.ค. 62	<p>-การประชุม/ กิจกรรม</p> <p>-เอกสารสรุป องค์ความรู้</p>	<p>เพื่อให้เกิดผลการนำองค์ ความรู้ไปปรับใช้ให้การ ปฏิบัติงานมี ประสิทธิภาพอย่างสูงสุด</p>	บุคลากรสาย สนับสนุนทั้ง 3 หน่วยงาน	คณะกรรมการ KM		
7	<p>การเรียนรู้</p> <ul style="list-style-type: none"> • ติดตามประโยชน์จากการนำองค์ความรู้ไปใช้กับ การปฏิบัติงานจริง • สรุปผลการประเมินอย่างต่อเนื่อง 	พ.ค. 62	<p>ร้อยละของ ความพึงพอใจ ต่อการรับ บริการ</p>	<p>เพื่อให้เกิดมาตรฐานการ บริการที่ดีมีอย่างมี คุณภาพ</p>	บุคลากร มหาวิทยาลัยฯ	คณะกรรมการ KM		
<p>ผู้ทบทวน : </p> <p align="center">(นางสาวสงวน นามเที่ยง)</p> <p align="center">24 ธันวาคม 2561</p>				<p>ผู้อนุมัติ : </p> <p align="center">(นายธำรงค์ แจงเชื้อ)</p> <p align="center">24 ธันวาคม 2561</p>				