



# บันทึกข้อความ

สถาบันถ่ายทอดเทคโนโลยีกลุ่มชน. มทร. สุพรรณบุรี
เลขที่ 734
วันที่ 15 มิ.ย. 2563
เวลา 9.25 น.

ส่วนราชการ กองกลาง งานบริหารงานทั่วไป โทร. ๑๐๑๑

ที่ อว ๐๖๕๔.๑๕/๓๑๘

วันที่ ๑๒ มิถุนายน ๒๕๖๓

เรื่อง ขोजัดส่งแผนการจัดการความรู้และรายงานความก้าวหน้าการดำเนินการจัดการความรู้ของกองกลาง

เรียน ผู้อำนวยการสถาบันถ่ายทอดเทคโนโลยีกลุ่มชน

ตามมติที่ประชุมคณะกรรมการจัดการความรู้ในองค์กร ครั้งที่ ๒ เมื่อวันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๓ ณ ห้องประชุมกาสะลอง ชั้น ๒ อาคารอำนวยการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ซึ่งที่ประชุมได้มีมติให้ทุกหน่วยงานดำเนินการจัดทำแผนการปฏิบัติงานการจัดการความรู้ของหน่วยงาน (Action Plan) เพื่อให้การดำเนินงานการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยฯ สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และให้เป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์ ความทราบแล้วนั้น

ในการนี้กองกลาง ได้ดำเนินการจัดทำแผนการปฏิบัติงานการจัดการความรู้และรายงานความก้าวหน้าการดำเนินการจัดการความรู้เรียบร้อยแล้ว โดยได้จัดส่งเอกสารดังกล่าวมาพร้อมหนังสือฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

เรียน ผู้อำนวยการ

1. เสนอขอทราบ

2. เสนอขอทราบ

สงวน วัชรุทธิ์ ปิยะอินุ  
ดำเนินแผนในส่วนนี้ทั้งหมด

80006  
15 มิ.ย. 63

วิภาวรรณ

(นางสาววิภาวรรณ ตีปัญญา)

นักวิชาการศึกษาคำนาฏการพิเศษ

รักษาราชการแทน ผู้อำนวยการกองกลาง

มอบตัว เสนอ

19 มิ.ย. 63

การจำแนกองค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการผลักดันตามประเด็นยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ				
ชื่อหน่วยงาน : กองกลาง				
ประเด็นยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด (KPI)	เป้าหมายของตัวชี้วัด	องค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติราชการ
๑. การพัฒนาการศึกษาเพื่อผลิตกำลังคนนักวิชาชีพที่เน้นปฏิบัติการ (Hands-On)	เพื่อพัฒนาและผลิตกำลังคนนักปฏิบัติในสาขาวิชาชีพ ที่สอดคล้องกับความต้องการของประเทศให้มีความเข้มแข็ง ยั่งยืน และยึดมั่นในจรรยาบรรณวิชาชีพ			
๒. การพัฒนามหาวิทยาลัยเพื่อการเติบโตร่วมกับการพัฒนาประเทศ	พัฒนาผลงานวิจัย ผลงานสร้างสรรค์ การบริการวิชาการ นวัตกรรม และกำลังคน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน			
๓. การพัฒนาการบริหารจัดการ และการสร้างฐานวัฒนธรรมองค์กร	เพื่อมหาวิทยาลัยมีการบริหารจัดการอย่างมีธรรมาภิบาล เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล และสร้างค่านิยมร่วม	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการจากบุคคลภายในมหาวิทยาลัยและภายนอกมหาวิทยาลัย	ร้อยละ ๘๐	เทคนิคการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

แผนการจัดการความรู้

แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan)							
ชื่อหน่วยงาน		: กองกลาง					
ประเด็นยุทธศาสตร์		: การพัฒนาการศึกษาเพื่อผลิตกำลังคนนักวิชาชีพที่เน้นปฏิบัติการ (Hands-On)					
องค์ความรู้ที่จำเป็น (K)		: เทคนิคการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ					
ตัวชี้วัด (KPI)		: ร้อยละ ๘๐ ของผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและประทับใจต่อการให้บริการ					
เป้าหมายของตัวชี้วัด		: ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและประทับใจต่อการให้บริการ					
ลำดับที่	กิจกรรมการจัดการความรู้	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
๑.	<p><b>การบ่งชี้ความรู้</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-ตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ (KM)</li> <li>-คณะกรรมการจัดการความรู้ (KM)</li> <li>ดำเนินการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยเลือกหัวข้อ</li> <li>เทคนิคการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ</li> <li>เพื่อพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ เพื่อให้เกิดการ</li> <li>บริการที่ดีมีคุณภาพ</li> <li>-จัดทำข้อเสนอโครงการ เรื่อง เทคนิคการ</li> <li>ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อพัฒนาสู่</li> <li>ความเป็นเลิศ</li> </ul>	กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓	ประเด็นความรู้	๑ ประเด็นความรู้	คณะกรรมการจัดการความรู้ (KM) กองกลาง	ผอ.กองกลาง	

ลำดับ ที่	กิจกรรมการจัดการความรู้	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
๒.	<p><b>การสร้างและแสวงหาความรู้</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- คณะกรรมการดำเนินการประชุมจัดกิจกรรมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ร่วมกับบุคลากรกองกลาง จำนวนไม่น้อยกว่า ๒ ครั้ง</li> <li>- กำหนดให้บุคลากรแต่ละคนได้แสดงความคิดเห็นคนละ ๓-๕ นาที</li> <li>- บันทึกรายละเอียดความคิดเห็นที่ได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ในกระดาษแบบฟอร์ม (แบบฟอร์มบันทึกเรื่องเล่า และผู้เข้าร่วมกิจกรรม)</li> </ul>	มีนาคม-มิถุนายน ๒๕๖๓	จำนวนครั้งที่มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	จำนวนไม่น้อยกว่า ๒ ครั้ง	คณะกรรมการจัดการความรู้ (KM) กองกลาง	ผอ.กองกลาง	
๓.	<p><b>การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- คณะกรรมการดำเนินการช่วยกันสรุปประเด็นเก็บรวบรวมข้อมูลและประเด็นความรู้ที่สำคัญในแต่ละครั้ง รวมทั้งข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้</li> </ul>	มีนาคม-มิถุนายน ๒๕๖๓	จำนวนองค์ความรู้	<ul style="list-style-type: none"> <li>๑.องค์ความรู้เทคนิคการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ</li> <li>๒.องค์ความรู้กลยุทธ์การให้บริการที่ประทับใจ</li> </ul>	คณะกรรมการจัดการความรู้ (KM) กองกลาง	ผอ.กองกลาง	

ลำดับ ที่	กิจกรรมการจัดการความรู้	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
๔.	<p><b>การประมวลและกลั่นกรองความรู้</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- คณะกรรมการเรียบเรียง ตัดต่อ และปรับปรุงเนื้อหาให้มีคุณภาพดี รวมทั้งสรุปประเด็นและกลั่นกรองความรู้จากการแลกเปลี่ยนรู้ให้เป็นรูปแบบเอกสารมาตรฐานเดียวกัน</li> <li>- แบบฟอร์มแนวปฏิบัติที่ดี</li> </ul>	มีนาคม-กันยายน ๒๕๖๓	แนวปฏิบัติที่ดี ของประเด็น ความรู้ที่ สังเคราะห์ได้	๑ เรื่อง	คณะกรรมการ จัดการความรู้ (KM) กองกลาง	ผอ.กองกลาง	
๕.	<p><b>การเข้าถึงความรู้</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เสนอองค์ความรู้ที่ได้สังเคราะห์เรียบร้อยแล้วแก่ผู้บริหาร รับทราบ</li> <li>- คณะกรรมการมีการกำหนดวิธีเข้าถึงความรู้เป็น ๒ วิธี</li> <li>วิธีที่ ๑ คือ สามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับบุคลากรในหน่วยงานได้โดยตรง หรือติดต่อสื่อสารช่องทางอื่นๆ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น</li> <li>วิธีที่ ๒ คือ เผยแพร่ให้ผู้สนใจนำความรู้ไปใช้ปฏิบัติผ่านทาง Website KM RMUTL, Website กองกลาง</li> </ul>	มีนาคม-กันยายน ๒๕๖๓	จำนวนวิธีการ กระจายความรู้ ไปยัง กลุ่มเป้าหมาย	ไม่น้อยกว่า ๒ ช่องทาง	บุคลากรกองกลาง/ อาจารย์/นักศึกษา/ บุคลากร/บุคคล ทั่วไป	ผอ.กองกลาง	

ลำดับ ที่	กิจกรรมการจัดการความรู้	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
๖.	<p>การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- นำประเด็นความรู้ที่ได้ เผยแพร่ผ่าน สารสนเทศ Website KM RMUTL, Website กองกลาง, Blog เพื่อให้มีส่วนเกี่ยวข้องแสดงความคิดเห็น เพื่อแก้ไขปรับปรุง</li> <li>- คณะกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้ที่ได้ นำความรู้ไปใช้ เพื่อแก้ไขปรับปรุง</li> </ul>	มิถุนายน-กันยายน ๒๕๖๓	ประเด็นองค์ความรู้ที่บุคลากรนำไปใช้ และแก้ไขปรับปรุง	อย่างน้อย ๑ ประเด็น	บุคลากรกองกลาง/ อาจารย์/นักศึกษา/ บุคลากร/บุคคล ทั่วไป	ผอ.กองกลาง	
๗.	<p>การเรียนรู้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-การนำความรู้มาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน</li> <li>-คณะกรรมการจัดการความรู้ได้เสนอองค์ความรู้/แนวปฏิบัติที่ดี ที่ได้จากการ ดำเนินการเสนอผู้บริหาร เพื่อประกาศให้ บุคลากรที่สนใจนำไปใช้ประโยชน์ ทำให้เกิด ความรู้ใหม่ ๆ ซึ่งไปเพิ่มพูนความรู้เดิมที่มีอยู่ แล้วให้เกิดประโยชน์ได้มากขึ้น</li> </ul>	มิถุนายน-กันยายน ๒๕๖๓	จำนวน บุคลากรที่ นำไปใช้ ประโยชน์และ เกิดความรู้ใหม่	ไม่น้อยกว่า ๓๐๐ คน	บุคลากรกองกลาง/ อาจารย์/นักศึกษา/ บุคลากร/บุคคล ทั่วไป	ผอ.กองกลาง	
<p>ผู้ทบทวน : ..... <u>อุบลรัตน์ ชันท์แก้ว</u> .....</p> <p>(นางสาวอุบลรัตน์ ชันท์แก้ว) เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป</p>				<p>ผู้อนุมัติ : ..... <u>วิมลพร</u> .....</p> <p>(นางสาววิภาพรรณ ตีปัญญา) นักวิชาการศึกษาชำนาญการพิเศษ รักษาราชการแทนผู้อำนวยการกองกลาง</p>			

รายงานความก้าวหน้าการดำเนินกิจกรรม/โครงการตามแผนการจัดการความรู้ ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๓

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

องค์ความรู้ที่ ๑

ส่วนที่ ๑ รายละเอียดองค์ความรู้

ชื่อองค์ความรู้ : เทคนิคการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ

หน่วยงานผู้รับผิดชอบองค์ความรู้ : กองกลาง สำนักงานอธิการบดี

ความสอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย : การพัฒนาการบริหารจัดการและการสร้างฐานวัฒนธรรมองค์กร

เหตุผลที่เลือกองค์ความรู้ : เพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและสนับสนุนการบริหารงานของมหาวิทยาลัยให้สำเร็จ

ตัวชี้วัดความสำเร็จ : ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๐

ส่วนที่ ๒ กิจกรรมการจัดการความรู้

ลำดับ	กิจกรรม	ระยะเวลา	ผลการดำเนินงาน	หมายเหตุ
๑	การบ่งชี้ความรู้ : -ตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ (KM) -คณะกรรมการจัดการความรู้ (KM) เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยกำหนด Knowledge Mapping โดยการบ่งชี้ความรู้เพื่อที่จะได้ดำเนินการ เขียนยื่นเสนอขออนุมัติโครงการจัดการความรู้ของกองกลางประจำปี ๒๕๖๓ เรื่อง เทคนิคการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ	กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓	- มีการแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ (KM) ตามคำสั่งกองกลาง ที่ ๑/๒๕๖๓ ลงวันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ - คณะกรรมการ มีการบ่งชี้ความรู้ที่จำเป็นและที่จะดำเนินการจัดการความรู้ คือ "เทคนิคการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ"	
๒	การสร้างและแสวงหาความรู้ : - คณะกรรมการดำเนินการประชุมจัดกิจกรรมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ไม่น้อยกว่า ๒ ครั้ง - กำหนดให้บุคลากรแต่ละคนได้แสดงความคิดเห็นแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในที่ประชุม - บันทึกรายละเอียดความคิดเห็นที่ได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ในกระดาษแบบฟอร์ม	มีนาคม-มิถุนายน ๒๕๖๓	- มีการประชุมคณะกรรมการจัดการความรู้ (KM) เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการให้บริการของกองกลาง - การส่งแบบบันทึกเรื่องเล่าให้กับหน่วยงานเกี่ยวกับการให้บริการ ดังนี้ งานสารบรรณ งานยานพาหนะ งานไปรษณีย์ และงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง	



๓	<p>การจัดความรู้ให้เป็นระบบ :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-คณะกรรมการดำเนินการช่วยกันสรุปประเด็น เก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งตามหัวข้อและ ประเด็นความรู้ที่สำคัญในแต่ละครั้ง</li> <li>-นำความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มา ปรับปรุงทบทวนให้เป็นองค์ความรู้ ประเด็นเทคนิคการให้บริการอย่างมี ประสิทธิภาพ เพื่อพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ เพื่อ จัดทำไว้ใน</li> </ul> <p>Kblog/Website KM RMUTL</p>	พฤษภาคม-กรกฎาคม ๒๕๖๓	<ul style="list-style-type: none"> <li>- นำความรู้จากแบบบันทึกเรื่องเล่า มาสู่แนวทางการปฏิบัติที่ดี</li> <li>- นำเสนอผ่าน Kblog/Website KM RMUTL</li> </ul>	
๔	การประมวลและกลั่นกรองความรู้ :			
๕	การเข้าถึงความรู้ :			
๖	การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ :			

๗	การเรียนรู้ :			
---	---------------	--	--	--