

## แบบฟอร์ม

### แผนปฏิบัติการจัดการความรู้ “ระดับหน่วยงาน” ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

1. ยุทธศาสตร์หลัก : การบริหารงานที่นำสมัย เป็นธรรม และการสร้างระบบนิเวศแห่งคุณภาพ
2. ประเด็นยุทธศาสตร์ : การสร้างมหาวิทยาลัยที่นำสมัยด้วยดิจิทัล (Smart Campus : Digital University)
3. กลยุทธ์ : การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อมหาวิทยาลัย (IT application for university)
4. ชื่อโครงการจัดการความรู้ : การอนุมัติคำร้องออนไลน์ (การลงทะเบียนเพิ่ม เปลี่ยนกลุ่ม ลงเกินหน่วยกิตที่กำหนด (กรณีกลุ่มเต็ม) ถอนรายวิชา ผ่านระบบ online )
5. สถานภาพโครงการ :  โครงการเดิม  โครงการใหม่
6. หน่วยงานที่รับผิดชอบ : ศูนย์บริการการศึกษา
7. หลักการและเหตุผล : ศูนย์บริการการศึกษา ให้บริการด้านงานทะเบียนและประเมินผลการศึกษา เพื่อสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย มีบริการด้านงานทะเบียนและประเมินผลการศึกษา 6 บริการ ได้แก่ บริการด้านการรับนักศึกษา ตารางสอนตารางสอบ การลงทะเบียนนักศึกษา การบริการจัดสอบ การประมวลผลการศึกษา และการตรวจสอบสำเร็จการศึกษา มีความมุ่งมั่นที่จะให้บริการเป็นไปด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว มีคุณภาพสูงสุด สร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ ให้บริการในหลากหลายช่องทาง โดยเฉพาะระบบทะเบียนและประเมินผล Online ที่รองรับการใช้งานจาก ผู้สมัครเข้าศึกษา นักศึกษา คณาจารย์ บุคลากร และผู้ปกครอง มีระบบต่าง ๆ อาทิ ระบบรับสมัคร ระบบทะเบียน ระบบตารางสอน ระบบตารางสอบ ระบบวัดผลและประมวลผล ระบบสำเร็จการศึกษา ระบบการเงินนักศึกษา ระบบลงทะเบียนสหกิจศึกษา ระบบงานกิจการนักศึกษา และงานประเมินคณาจารย์ ปัจจุบันฐานข้อมูลระบบทะเบียนและประเมินผล รองรับจำนวนผู้เข้าใช้งานอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วยนักศึกษา จำนวน 16,000 คน คณาจารย์ จำนวน 500 คน บุคลากร จำนวน 200 คน ผู้สมัครเข้าศึกษา จำนวน 15,000 คนต่อปี และเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งาน Back Office จำนวน 107 เครื่อง ดังนั้นการให้บริการจึงต้องมีความสะดวก รวดเร็ว ในทุกที่ ทุกเวลา การปรับปรุงงานวิธีการ จึงเป็นหัวใจหลักในการพัฒนาบริการ  
ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ศูนย์ฯ ได้พัฒนาระบบการลงทะเบียนเพิ่ม เปลี่ยนกลุ่ม (กรณีกลุ่มเต็ม) ลงเกินหน่วยกิตที่กำหนด ถอนรายวิชา ออนไลน์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่นักศึกษา และคณาจารย์ โดยนักศึกษายื่นคำร้องออนไลน์ ผ่านเว็บไซต์ <http://reg.sut.ac.th> หลังจากที่นักศึกษายืนยันคำร้องออนไลน์แล้ว จะมีระบบแจ้งเตือนไปยังผู้มีอำนาจพิจารณาอนุมัติ เมื่อผู้มีอำนาจพิจารณานุมัติรายวิชาที่นักศึกษายื่นคำร้องออนไลน์แล้ว จากนั้นระบบจะลงทะเบียนให้กับนักศึกษา และปรากฏตารางเรียนตารางสอบ แต่จากการลงทะเบียนที่ผ่านมาพบว่ามีนักศึกษาบางราย ยื่นคำร้องออนไลน์แล้ว แต่รอผลการพิจารณาเป็นระยะเวลานาน หรืออาจารย์บางท่านไม่พิจารณาคำร้อง และบางคำร้องต้องพิจารณาตามลำดับชั้น ผู้อนุมัติลำดับถัดไปไม่สามารถเข้าไปดำเนินการได้ ส่งผลให้คำร้องค้างในระบบจำนวนมาก และนักศึกษาไม่สามารถวางแผนการลงทะเบียนเรียนให้แล้วเสร็จภายในกำหนดการลงทะเบียนเรียน และทราบตาราง ดังนั้นจึงเห็นสมควรให้มีการจัดการความรู้ในเรื่อง การอนุมัติคำร้องออนไลน์ (การเพิ่ม เปลี่ยนกลุ่ม ลงเกินหน่วยกิตที่กำหนด (กรณีกลุ่มเต็ม) ถอนรายวิชา ผ่านระบบ online) นี้เพื่อให้การบริการเกิดผลสำเร็จสูงสุด
8. วัตถุประสงค์ : เพื่อให้ผู้รับบริการ มีความสะดวก รวดเร็ว ในทุกที่ ทุกเวลา กับบริการที่จัดให้

9. การถ่ายทอดแผนสู่การปฏิบัติระดับโครงการ :

กลยุทธ์ (ข้อที่ 5.1.1)	แผนงานโครงการ (ข้อที่ 5.1.1.6)
การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อมหาวิทยาลัย (IT application for university)	5.1.1.6 Digital wide campus

10. ระยะเวลาโครงการ : 1 ปี เริ่มต้น ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สิ้นสุด ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

11. รายละเอียดแผนการดำเนินงานโครงการ :

เป้าหมายโครงการ/ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	แผนปีงบประมาณ พ.ศ.				
		2564				
		รวม	Q1	Q2	Q3	Q4
เป้าหมายโครงการ : การอนุมัติคำร้องออนไลน์ การเพิ่ม เปลี่ยนกลุ่ม ลงเกินหน่วยกิตที่กำหนด (กรณีกลุ่มเต็ม) ถอนรายวิชา ได้รับการอนุมัติ						
ตัวชี้วัด :						
1. ระดับความสำเร็จของ KM Process	ขั้นตอน	7	1-2	3-4	5-6	7
2. จำนวนการอนุมัติคำร้องออนไลน์ การลงทะเบียนเพิ่ม เปลี่ยนกลุ่ม ลงเกินหน่วยกิตที่กำหนด (กรณีกลุ่มเต็ม) ถอนรายวิชา ได้รับการอนุมัติ (คน/วิชา)	ร้อยละ	-	-	-	-	70

12. ตัวชี้วัดความสำเร็จแบบ Milestone : การอนุมัติคำร้องออนไลน์ (การเพิ่ม เปลี่ยนกลุ่ม ลงเกินหน่วยกิตที่กำหนด (กรณีกลุ่มเต็ม) ถอนรายวิชา ผ่านระบบ online)

12.1 รายละเอียดผลงานของแต่ละขั้นตอน

ขั้นตอน	KM Process	รายละเอียดผลงานของแต่ละขั้นตอน
1	การกำหนดประเด็นการจัดการความรู้และนิยามความรู้ที่บ่งชี้ (Knowledge Identification)	การอนุมัติคำร้องออนไลน์ การลงทะเบียนเพิ่ม เปลี่ยนกลุ่ม ลงเกินหน่วยกิตที่กำหนด (กรณีกลุ่มเต็ม) ถอนรายวิชา ผ่านระบบ online ที่มีประสิทธิภาพ
2	การสร้างและแสวงหาความรู้ (Knowledge Creation and Acquisition)	1) ศึกษาจากกรณีศึกษา มหาวิทยาลัยที่ใช้แนวทางนี้ เพื่อแสวงหา best practice 2) ศึกษาแนวทางเดิมที่เคยทำมาเพื่อ ทบทวนปัญหาและอุปสรรค
3	การจัดความรู้ให้เป็นระบบ (Knowledge Organization)	ประมวลและกลั่นกรองความรู้ วิธีการ ที่เกี่ยวข้องกับแต่ละกลุ่มเป้าหมาย

ขั้นตอน	KM Process	รายละเอียดผลงานของแต่ละขั้นตอน
4	การประมวลและกลั่นกรองความรู้ (Knowledge Codification and Refinement)	คัดเลือกความรู้ กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับ นักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ตามกลุ่มเป้าหมาย -จัดทำคู่มือการใช้งานในแต่ละกลุ่ม -จัดทำ คลิป แนะนำการใช้งาน - จัดทำบันทึกข้อความส่งสำนักวิชาเกี่ยวกับ แนวปฏิบัติในการอนุมัติคำร้องออนไลน์
5	การเข้าถึงความรู้ (Knowledge Access)	กำหนดวิธีการเข้าถึงความรู้ ของแต่ละ กลุ่มเป้าหมาย ในหลายหลายช่องทาง เช่น Website social media Plate form
6	การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing)	แนะนำนักศึกษา อาจารย์ - แบ่งปันความรู้ในหลากหลายรูปแบบ เช่น Clip tiktok เอกสาร ฯลฯ - พบนักศึกษา อาจารย์ ตามสำนักวิชา ฯลฯ - E-mail - Line กลุ่มเลขาสำนักรวิชา
7	การเรียนรู้ (Learning)	นักศึกษา อาจารย์ ผู้ปฏิบัติการ ดำเนินการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## 12.2 เกณฑ์การให้คะแนนตัวบ่งชี้

ตัวบ่งชี้	หน่วย นับ	เกณฑ์การให้คะแนน				
		1	2	3	4	5
จำนวนขั้นตอนการดำเนินการ ที่แล้วเสร็จ	ขั้นตอน	ขั้นตอน 1-2	ขั้นตอน 3-4	ขั้นตอน 5	ขั้นตอน 6	ขั้นตอน 7

13. รายการงบประมาณ : (โปรดระบุโดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง  )

- สามารถใช้จ่ายจากงบบริหารส่วนกลางหรืองบประมาณของหน่วยงานที่ได้รับจัดสรรได้
- เป็นรายการค่าใช้จ่ายที่ไม่สามารถใช้จ่ายจากงบบริหารส่วนกลางหรืองบประมาณของหน่วยงานที่ได้รับจัดสรร และมีความจำเป็นต้องใช้เพื่อการดำเนินการ (รายละเอียดโปรดระบุในแบบฟอร์ม “รายละเอียดค่าของงบประมาณโครงการบริหารจัดการความรู้”)