

แผนปฏิบัติการการจัดการความรู้ ฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัยทักษิณ ประจำปีการศึกษา 2559

ประเด็น ภาระงานการรับฟังเสียงของผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

<p>กิจกรรมการดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้ ประจำปีการศึกษา 2559</p> <p>ชื่อหน่วยงาน : ฝ่ายวิชาการ</p> <p>ประเด็น : ภาระงานการรับฟังเสียงของผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <p>เป้าหมาย KM (Desired State) : มีระบบการรับฟังเสียงผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <p>ตัวชี้วัด : 1. มีระบบการรับฟังเสียงของผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2. มีข้อมูล/สารสนเทศที่ได้จากการรับฟังเสียงของผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p>
--

แผนการจัดการความรู้ ประเด็น ภาระงานการรับฟังเสียงของผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย					
ลำดับ	ขั้นตอน/ ภาระงาน	บุคคล/ กลุ่มเป้าหมาย	กิจกรรม/โครงการ	ระยะเวลาใน การ ดำเนินงาน	หน่วยงานที่ รับผิดชอบ
1	กำหนด ประเด็น ความรู้	คณะทำงานด้าน การจัดการความรู้ ฝ่ายวิชาการ ประจำปีการศึกษา 2559	ประเด็นความรู้และเป้าหมายการจัดการ ความรู้ปีการศึกษา 2559 ตามที่ มหาวิทยาลัยทักษิณ กำหนดตามบันทึก ข้อความที่ 64.01/0830 ลงวันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2560  <u>ประเด็น ภาระงานการรับฟังเสียงของ ผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</u>	ม.ค.- ก.พ. 60	ฝ่ายวิชาการ

แผนการจัดการความรู้ ประเด็น กระบวนการรับฟังเสียงของผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย					
ลำดับ	ขั้นตอน/ กระบวนการ	บุคคล/ กลุ่มเป้าหมาย	กิจกรรม/โครงการ	ระยะเวลาใน การ ดำเนินงาน	หน่วยงานที่ รับผิดชอบ
2	การสร้าง และแสวงหา ความรู้	คณะทำงานด้าน การจัดการความรู้ ฝ่ายวิชาการ ประจำปีการศึกษา 2559	ทุกภารกิจศึกษาข้อมูลการรับฟังเสียง ของผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งจากภายในและ ภายนอกมหาวิทยาลัย	มี.ค. - เม.ย. 60	ฝ่ายวิชาการ
3	การแบ่งปัน และ แลกเปลี่ยน เรียนรู้	- บุคลากรฝ่าย วิชาการ  - บุคลากร มหาวิทยาลัย ทุกชั้น	- จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่าง บุคลากรภายในหน่วยงาน  - จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับ หน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง	มี.ค. - เม.ย. 60	ฝ่ายวิชาการ
4	การรวบรวม และ สังเคราะห์ ความรู้	คณะทำงานด้าน การจัดการความรู้ ฝ่ายวิชาการ ประจำปีการศึกษา 2559	- รวบรวมและสรุปองค์ความรู้ที่ได้จาก การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อเป็นแนว ทางการรับฟังเสียงของผู้เรียน ลูกค้ำ กลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ใน ภารกิจที่รับผิดชอบ  - กำหนดวิธีการรับฟังเสียงของผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  - กำหนดช่องทางการรับฟังเสียงของ ผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วน เสีย เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น การ พูดคุย เว็บบอร์ด อีเมลล์ โทรศัพท์ เฟส บุค ไลท์ เป็นต้น  - จัดทำเครื่องมือเพื่อรับฟังเสียงของ ผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วน เสีย	พ.ค. 60	ฝ่ายวิชาการ
5	การจัดเก็บ ความรู้ให้ เป็นระบบ	คณะทำงานด้าน การจัดการความรู้ ฝ่ายวิชาการ	- เก็บข้อมูลของผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยใช้เครื่องมือ ที่ออกแบบไว้ ผ่านช่องทางที่กำหนด	พ.ค. - มิ.ย. 60	ฝ่ายวิชาการ

แผนการจัดการความรู้ ประเด็น กระบวนการรับฟังเสียงของผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ลำดับ	ขั้นตอน/ กระบวนการ	บุคคล/ กลุ่มเป้าหมาย	กิจกรรม/โครงการ	ระยะเวลาใน การ ดำเนินงาน	หน่วยงานที่ รับผิดชอบ
	และการ เผยแพร่	ประจำปีการศึกษา 2559	- สรุป และวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการ รับฟังเสียงของผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
6	การเรียนรู้ และนำ ความรู้ไปใช้	บุคลากรฝ่าย วิชาการ	- แลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากร ภายในหน่วยงานเพื่อวิเคราะห์จุดที่ควร ปรับปรุงทั้งในส่วน of เครื่องมือ ช่อง ทางการจัดเก็บข้อมูล - ปรับปรุงกระบวนการรับฟังเสียงของ ผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วน เสีย - ปรับปรุงการดำเนินงานของแต่ละ ภารกิจให้สอดคล้องตามความต้องการ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	มิ.ย. - ก.ค. 60	ฝ่ายวิชาการ

แผนปฏิบัติการการจัดการความรู้ ฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัยทักษิณ ประจำปีการศึกษา 2559

ประเด็น กระบวนการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริหาร

<p>กิจกรรมการดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้ ประจำปีการศึกษา 2559</p> <p>ชื่อหน่วยงาน : ฝ่ายวิชาการ</p> <p>ประเด็น : กระบวนการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริหาร.</p> <p>เป้าหมาย KM (Desired State) : มีกระบวนการระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริหารในทุกภารกิจ</p> <p>ตัวชี้วัด : มีกระบวนการระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริหารในทุกภารกิจ</p>
--

แผนการจัดการความรู้ ประจำปีการศึกษา 2559					
ประเด็น กระบวนการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริหาร					
ลำดับ	ขั้นตอน/ กระบวนการ	บุคคล/ กลุ่มเป้าหมาย	กิจกรรม/โครงการ	ระยะเวลาใน การดำเนินงาน	หน่วยงานที่ รับผิดชอบ
1	กำหนด ประเด็น ความรู้	คณะทำงานด้าน การจัดการความรู้ ฝ่ายวิชาการ ประจำปี การศึกษา 2559	ประเด็นความรู้และเป้าหมายการ จัดการความรู้ปีการศึกษา 2559 ตามที่มหาวิทยาลัยทักษิณ กำหนดตามบันทึกข้อความที่ 64.01/0830 ลงวันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2560  ประเด็น กระบวนการพัฒนา ระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุน การบริหาร	ม.ค. – ก.พ. 60	ฝ่ายวิชาการ

แผนการจัดการความรู้ ประจำปีการศึกษา 2559					
ประเด็น กระบวนการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริหาร					
ลำดับ	ขั้นตอน/ กระบวนการ	บุคคล/ กลุ่มเป้าหมาย	กิจกรรม/โครงการ	ระยะเวลาใน การดำเนินงาน	หน่วยงานที่ รับผิดชอบ
2	การสร้างและ แสวงหา ความรู้	คณะทำงานด้าน การจัดการความรู้ ฝ่ายวิชาการ ประจำปี การศึกษา 2559	ทุกภารกิจศึกษาข้อมูลระบบ สารสนเทศ ทั้งจากภายในและ ภายนอกมหาวิทยาลัย	มี.ค. - เม.ย. 60	ฝ่ายวิชาการ
3	การแบ่งปัน และ แลกเปลี่ยน เรียนรู้	- บุคลากรฝ่าย วิชาการ  - บุคลากร มหาวิทยาลัย ทักษิณ	- จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ระหว่างบุคลากรภายใน หน่วยงาน  - จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ กับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง	มี.ค. - เม.ย. 60	ฝ่ายวิชาการ
4	การรวบรวม และ สังเคราะห์ ความรู้	คณะทำงานด้าน การจัดการความรู้ ฝ่ายวิชาการ ประจำปี การศึกษา 2559	- รวบรวมและสรุปองค์ความรู้ที่ ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้  - วิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้ ระบบสารสนเทศ  - เก็บรวบรวมข้อมูลกระบวนการ ทำงาน  - วิเคราะห์การทำงานของระบบ สารสนเทศ	พ.ค. 60	ฝ่ายวิชาการ
5	การจัดเก็บ ความรู้ให้เป็น ระบบและการ เผยแพร่	คณะทำงานด้าน การจัดการความรู้ ฝ่ายวิชาการ ประจำปี การศึกษา 2559	- ออกแบบและจัดทำระบบ สารสนเทศ  - ทดลองใช้งานระบบสารสนเทศ	พ.ค. - มิ.ย. 60	ฝ่ายวิชาการ
6	การเรียนรู้ และนำความรู้ ไปใช้	บุคลากรฝ่าย วิชาการ	- แลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่าง บุคลากรภายในหน่วยงานเพื่อ วิเคราะห์จุดที่ควรปรับปรุงของ กระบวนการระบบสารสนเทศ	มิ.ย. - ก.ค. 60	ฝ่ายวิชาการ

แผนการจัดการความรู้ ประจำปีการศึกษา 2559

ประเด็น กระบวนการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริหาร

ลำดับ	ขั้นตอน/ กระบวนการ	บุคคล/ กลุ่มเป้าหมาย	กิจกรรม/โครงการ	ระยะเวลาใน การดำเนินงาน	หน่วยงานที่ รับผิดชอบ
			<ul style="list-style-type: none"> <li>- ปรับปรุงกระบวนการระบบสารสนเทศเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน</li> <li>- นำข้อมูลที่ได้จากกระบวนการระบบสารสนเทศไปใช้เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร</li> </ul>		

1. กระบวนการรับฟังเสียงของผู้เรียน ลูกค้ำอื่น และผู้มีส่วนได้เสีย

2. กระบวนการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริหาร

ซึ่งทั้ง 2 ประเด็นดังกล่าว ประกอบด้วยภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

**1. กระบวนการรับฟังเสียงของผู้เรียน ลูกค้ำอื่น และผู้มีส่วนได้เสีย**

ภารกิจ	พันธกิจ	ลูกค้ำ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผู้รับผิดชอบ
ภารกิจรับนิสิต	ด้านการจัดการศึกษา	- ผู้ปกครอง - นักเรียนมัธยม / ปวส. - โรงเรียนมัธยม - ผู้จบการศึกษาระดับ ปริญญาตรี - อาจารย์ผู้รับผิดชอบ หลักสูตร	คุณวทีนา/คุณวรรณทิพย์
ภารกิจหลักสูตร	ด้านการจัดการศึกษา	- อาจารย์ - นิสิต - ผู้ใช้บัณฑิต	คุณสุทัศน์ย์/คุณรัชรี
ภารกิจสหกิจศึกษา	ด้านการจัดการศึกษา	- นิสิต - อาจารย์ - สถานประกอบการ	คุณจิรัฐฎกาล
ภารกิจหมวดวิชาศึกษา ทั่วไป	ด้านการจัดการศึกษา	- นิสิต - อาจารย์ - ผู้ใช้บัณฑิต	คุณอมรรัตน์
ภารกิจพัฒนาอาจารย์	ด้านการจัดการศึกษา	- นิสิต - อาจารย์	คุณขวัญฤดี
ภารกิจบริการวิชาการ	ด้านบริการวิชาการ	- อาจารย์ - บุคลากร - ชุมชนเป้าหมาย	คุณศิริวรรณ/คุณรสวารินทร์
ภารกิจศึกษาต่อเนื่อง	ด้านบริการวิชาการ	- อาจารย์	คุณจุฑาทิพย์

ภารกิจ	พันธกิจ	ลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผู้รับผิดชอบ
		- บุคคลทั่วไปที่ต้องการพัฒนาตนเอง - ชุมชนเป้าหมาย	

## 2. กระบวนการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริหาร

ระบบสารสนเทศ	ภารกิจที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
ระบบสารสนเทศรับนิสิต	ภารกิจรับนิสิต	คุณวทีนา/คุณวรรณทิพย์
ระบบสารสนเทศหลักสูตร	ภารกิจบริหารหลักสูตร	คุณสุทัศน์ย์/คุณรัชรี
ระบบสารสนเทศหมวดวิชาศึกษาทั่วไป	ภารกิจหมวดวิชาศึกษาทั่วไป	คุณอมรรัตน์
ระบบสารสนเทศสหกิจศึกษา	ภารกิจสหกิจศึกษา	คุณจิรัฐตกาล
ระบบสารสนเทศบริการวิชาการ	ภารกิจบริการวิชาการ	คุณศิริวรรณ/คุณรสวารินทร์
ระบบสารสนเทศศึกษาต่อเนื่อง	ภารกิจศึกษาต่อเนื่อง	คุณจุฑาทิพย์
ระบบสารสนเทศการพัฒนาอาจารย์ด้านการจัดการเรียนรู้	ภารกิจพัฒนาอาจารย์	คุณขวัญฤดี