

**แผนการจัดการความรู้ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
ประจำปีการศึกษา 2560**

แบบฟอร์ม : แผนการจัดการความรู้ (km action plan)

ชื่อหน่วยงาน : สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

ประเด็นความรู้ : การให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตัวชี้วัด (KPI) : จำนวนคู่มือการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

เป้าหมาย : จำนวน 1 เรื่อง

ลำดับ	กระบวนการจัดการความรู้	กิจกรรม / การดำเนินการ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	กลุ่มเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	เป้าหมาย
1.	การบ่งชี้ความรู้ (Knowledge identification)	แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ KM ของสำนักวิทยบริการฯ	ส.ค. 2560	จำนวนคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้	บุคลากรสำนักวิทยบริการฯ	งานประกันคุณภาพของสำนักวิทยบริการฯ	คำสั่งแต่งตั้งจำนวน 1 ฉบับ
		- ประชุมเพื่อพิจารณาประเด็นที่เกี่ยวกับการให้บริการในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และดำเนินการวางแผน	ก.ย. 2560	จำนวนครั้งของการประชุม/ผู้เข้าร่วมประชุม	คณะกรรมการ KM	คณะกรรมการ KM	ประชุมอย่างน้อย 1 ครั้ง
2.	การสร้างและแสวงหาความรู้ (Knowledge Creation and Acquisition)	- ประชุมกลุ่มเป้าหมายเพื่อดำเนินงาน - ผู้ปฏิบัติงานในแต่ละจุดบริการของสำนักวิทยบริการฯ ให้ข้อมูลและขั้นตอนและวิธีในการให้บริการ	ต.ค. - พ.ย. 2560	ประเด็นความรู้ที่รวบรวมได้	บุคลากรสำนักวิทยบริการฯ	คณะกรรมการ KM	ไม่น้อยกว่า 2 ประเด็นความรู้

ลำดับ	กระบวนการจัดการ ความรู้	กิจกรรม / การดำเนินการ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	กลุ่มเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	เป้าหมาย
3.	การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ (Knowledge Organization)	- กำหนดหมวดหมู่ให้องค์ความรู้ที่แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในประเด็นองค์ความรู้ - รวบรวมข้อมูลรูปแบบการจัด ชั้นตอน กระบวนการที่เหมาะสม ชัดเจน สามารถปฏิบัติได้จริง - ติดตามผลกับผู้ปฏิบัติงานในแต่ละจุดบริการ ในการให้บริการ - มีการจัดเก็บ และจัดพิมพ์เป็นลายลักษณ์อักษร	ต.ค. - พ.ย. 2560	เอกสารแสดงกระบวนการ และขั้นตอนการดำเนินงาน	บุคลากร สำนักวิทยบริการฯ	คณะกรรมการ KM	1 เล่ม
4.	การประมวลและกลั่นกรองความรู้ (Knowledge Codification and Refinement)	ดำเนินการประมวลผล ประชุมและจัดทำความรู้ที่มีอยู่ในรูปแบบที่เป็นมาตรฐาน จัดกิจกรรมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ รวมทั้งรวบรวมองค์ความรู้ของสำนักวิทยบริการฯ รวมทั้งเชิญผู้เชี่ยวชาญมากลั่นกรองความรู้เกี่ยวกับการเขียนคู่มือการให้บริการ	พ.ย. 2560	ประมวลและกลั่นกรองความรู้ที่กำหนด	บุคลากร สำนักวิทยบริการฯ	คณะกรรมการ KM	ไม่น้อยกว่า 2 ครั้ง
5.	การเข้าถึงความรู้ (Knowledge Access)	1. จัดพิมพ์คู่มือการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ 2. การอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการในสำนักวิทยบริการฯ 3. แจกจ่ายคู่มือให้กับผู้ปฏิบัติงานในการให้บริการภายในสำนักวิทยบริการฯ	ธ.ค. 2560	- จำนวนผู้เข้าร่วมการอบรม - ช่องทางการเข้าถึง	บุคลากร สำนักวิทยบริการฯ	คณะกรรมการ KM	ช่องทาง อย่างน้อย 2 ช่องทาง
6.	การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing)	1. เผยแพร่คู่มือการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ ผ่านเว็บไซต์ 2. จัดอบรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกลุ่มบุคลากรของสำนักวิทยบริการฯ ในเรื่องคู่มือ	ม.ค. - ก.พ. 2561	จำนวนครั้งของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	บุคลากร สำนักวิทยบริการฯ	คณะกรรมการ KM	กิจกรรม แลกเปลี่ยน ความรู้ 1 กิจกรรม

ลำดับ	กระบวนการจัดการ ความรู้	กิจกรรม / การดำเนินการ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	กลุ่มเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	เป้าหมาย
		การให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ					
7.	การเรียนรู้ (Learning)	1. สามารถนำความรู้ที่ได้ไปจัดทำคู่มือการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ ไปใช้ประกอบการปฏิบัติงาน 2. สํารวจและประเมินผลคู่มือการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ 3. ประชุม ประเมินผล และรายงานผลการดำเนินงาน	พ.ค. – มิ.ย. 2561	จำนวนคู่มือการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ	บุคลากร สำนักวิทยบริการฯ	คณะกรรมการ KM	อย่างน้อย 1 เรื่อง