

แผนการจัดการความรู้: การจำแนกองค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการผลักดันตามประเด็นยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ
ชื่อหน่วยงาน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

ประเด็นยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์(Goals)	ตัวชี้วัด (KPI)	เป้าหมาย	องค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติราชการตามประเด็นยุทธศาสตร์
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๑ จัดทา พัฒนา ทรัพยากร สารสนเทศที่ทันสมัย และ การให้บริการเชิงรุกยุคดิจิทัล	ความพึงพอใจต่อการบริการด้วยการ บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	ระดับความพึงพอใจของ ผู้ให้บริการ	๔.๒	การบริการ Book Delivery
องค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติราชการตามประเด็นยุทธศาสตร์ที่เลือกมาทำแผนการจัดการความรู้				
แผนการจัดการความรู้	ประเด็นยุทธศาสตร์ที่: ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๑ จัดทา พัฒนา ทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย และการให้บริการเชิงรุกยุคดิจิทัล			
	องค์ความรู้ที่จำเป็น: การบริการ Book Delivery			
	เหตุผลที่เลือกองค์ความรู้: มีทักษะและเทคนิคการบริการ Book Delivery เพื่อเผยแพร่ความรู้ในรูปแบบการให้บริการยืมคืนหนังสือ และจัดส่งหนังสือให้กับผู้ให้บริการ ตลอดจนเป็นแหล่งในการแลกเปลี่ยนความรู้ภายในของบุคลากรของหน่วยงานภายในและภายนอกพร้อมกัน			
	ตัวชี้วัด: การสร้างการบริการ Book Delivery จำนวน ๑ รูปแบบ			
	กลุ่มเป้าหมาย: บุคลากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน ๑๘ คน			
ผู้เสนอแผนการดำเนินงาน:  (นางสาวสุริรัตน์ คล้ายสถาพร) กรรมการและเลขานุการคณะกรรมการจัดการความรู้	ผู้ทบทวน:  (ผู้ช่วยศาสตราจารย์กสมล ชนะสุข) รองผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	ผู้อนุมัติ:  (ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมพล สุขเจริญพงษ์) ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน (CEO)		

แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) : กระบวนการจัดการความรู้ (KM Process)

ชื่อหน่วยงาน: สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

เป้าหมาย KM: บุคลากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน ๑๐ คน

หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรมตามเป้าหมาย KM: การบริการ Book Delivery

ที่	กิจกรรม	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	งบประมาณ	เครื่องมือ/อุปกรณ์	ผู้รับผิดชอบ
๑.	การบ่งชี้ความรู้	๑. การประชุมวางแผน ในการกำหนดการสร้างรูปแบบการบริการ Book Delivery ร่วมกันของคณะกรรมการดำเนินการจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการฯ ๒. การวางแผนเพื่อกำหนดผู้รับผิดชอบการบริการ Book Delivery ของแต่ละบุคคลที่มีความสนใจหรือเชี่ยวชาญ ๓. การกำหนดแผนการดำเนินงาน กระบวนการขั้นตอน และจัดกิจกรรมการบริการ Book Delivery ให้ผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบให้ตรงตามแผนการดำเนินการ	พ.ย. ๖๔ - ธ.ค. ๖๔	จำนวนครั้งที่ประชุม	อย่างน้อย ๑ ครั้ง	-	รายงานการประชุม การจัดทำแผนการจัดการความรู้การบริการ Book Delivery	คณะกรรมการจัดการความรู้
๒.	การสร้างและการแสวงหาความรู้	๑. มีการรวบรวมวิธีการ ขั้นตอน แนวทางในการบริการที่เกี่ยวข้องกับการบริการ Book Delivery	ธ.ค. ๖๔ - ม.ค. ๖๕	วิธีการ ขั้นตอน แนวทางในการบริการ	อย่างน้อย ๑ กิจกรรม	-	รูปแบบการบริการ Book Delivery	คณะกรรมการจัดการความรู้และผู้เกี่ยวข้อง

ที่	กิจกรรม	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	งบประมาณ	เครื่องมือ/อุปกรณ์	ผู้รับผิดชอบ
		<p>๒. การสร้างรูปแบบตามวิธีการ ขั้นตอน แนวทางในการบริการให้ตรงตามแนวทางที่ได้ กำหนดขึ้นจากองค์ความรู้ในด้านต่าง ๆ ที่ เกี่ยวข้อง</p> <p>๓. มีการพิจารณารูปแบบตามวิธีการ ขั้นตอน แนวทางในการบริการ Book Delivery ให้ตรง ตามแนวทางที่ได้กำหนดขึ้น</p>						
๓.	การจัดความรู้ให้เป็นระบบ	<p>๑. การสร้างรูปแบบตามวิธีการ ขั้นตอน แนวทางในการบริการ Book Delivery ให้ตรง ตามแนวทางที่ได้กำหนดขึ้นให้เป็นระบบที่ง่าย สะดวก รวดเร็ว</p> <p>๒. มีการสร้างรูปแบบการให้บริการที่ Book Delivery ให้ตรงตามแนวทาง วิธีการ ขั้นตอน การปฏิบัติที่ได้กำหนดขึ้น ให้เป็นระบบที่ง่าย สะดวก รวดเร็ว และมีความชัดเจนมากขึ้น</p>	ม.ค. – ก.พ. ๖๕	การจัดเก็บ การ เข้าถึงรูปแบบ ตามวิธีการ ขั้นตอน แนวทางในการ บริการ	จำนวนรูปแบบ การบริการ Book Delivery	-	รูปแบบตามวิธีการ ขั้นตอน แนวทาง ในการบริการ	คณะกรรมการ จัดการความรู้และ ผู้เกี่ยวข้อง
๔.	การประมวลและ การกลั่นกรอง ความรู้	การสร้างหลักเกณฑ์ในการประมวลและการ พิจารณาในการบริการ Book Delivery ตาม รูปแบบ ขั้นตอนตามรูปแบบที่กำหนด	มี.ค. –เม.ย. ๖๕	มีการสร้าง หลักเกณฑ์ใน การพิจารณา และการ กลั่นกรอง	อย่างน้อย ๑ กิจกรรม	-	รูปแบบหลักเกณฑ์ ในการคัดเลือก การประเมินผลใน การบริการ Book Delivery	คณะกรรมการ จัดการความรู้และ ผู้เกี่ยวข้อง
๕.	การเข้าถึงความรู้	๑. กำหนดช่องทางการเผยแพร่และการเข้าถึง การให้บริการ Book Delivery ที่ได้มีการสร้าง องค์ความรู้ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ Book Delivery	เม.ย. – มิ.ย. ๖๕	จำนวนโครงการ /กิจกรรมที่ได้จัด ขึ้น	๑ กิจกรรม	-	ช่องทางในการ เข้าถึงข้อมูล บทความบน การ	

ที่	กิจกรรม	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	งบประมาณ	เครื่องมือ/อุปกรณ์	ผู้รับผิดชอบ
		๒. จัดกิจกรรมโครงการส่งเสริมการสร้างกิจกรรมการให้บริการ Book Delivery ตามแผนการดำเนินงาน ๓. การเข้าร่วมกิจกรรมโครงการการให้บริการ Book Delivery ให้กับบุคลากรได้ทราบ					บริการรูปแบบออนไลน์	
๖.	การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้	๑. มีกิจกรรมการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในโครงการกิจกรรมการสร้างกิจกรรมการให้บริการ Book Delivery ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ของห้องสมุด เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน ๒. มีการรวบรวมข้อเสนอแนะจากผู้เข้าร่วมกิจกรรมการสร้างกิจกรรมการให้บริการ Book Delivery เพื่อปรับปรุงกิจกรรมในครั้งต่อไป	เม.ย. – ก.ค. ๖๕	จำนวนกิจกรรมในการเผยแพร่ความรู้ร่วมกัน		-	มีช่องทางในการเข้าถึงความรู้ร่วมกัน เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ของห้องสมุด	คณะกรรมการจัดการความรู้และผู้เกี่ยวข้อง
๗.	การเรียนรู้	๑. มีการเข้าร่วมกิจกรรมการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในโครงการกิจกรรมการสร้างกิจกรรมการให้บริการ Book Delivery ให้กับบุคลากร และบรรณารักษ์ได้รับทราบร่วมกัน ๒. มีการปรับปรุงการจัดกิจกรรมการสร้างกิจกรรมการให้บริการ Book Delivery ของบุคลากร และบรรณารักษ์ร่วมกันวิพากษ์และเรียนรู้ร่วมกัน	พ.ค. – ก.ค. ๖๕	จำนวนโครงการ/กิจกรรมที่ได้จัดขึ้น	๑ กิจกรรม	-	- แบบประเมิน - แบบสอบถามในการเข้าร่วมกิจกรรม	คณะกรรมการจัดการความรู้และผู้เกี่ยวข้อง

แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan): กระบวนการบริหารความเปลี่ยนแปลง (Change Management Process)

ชื่อหน่วยงาน: สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

เป้าหมาย KM: ระดับความสำเร็จการให้บริการสารสนเทศที่มีคุณภาพ

หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรมตามเป้าหมาย KM: มีแนวทางการบริการ Book Delivery อย่างน้อย ๑ เรื่อง

ตัวชี้วัด: การสร้างบทความความรู้ของสำนักวิทยบริการฯ บนเว็บที่เกี่ยวกับกิจกรรมการบริการ Book Delivery จำนวน ๑ เรื่อง

เป้าหมาย: บุคลากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน ๑๘ คน

ที่	กิจกรรม	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	งบประมาณ	เครื่องมือ/อุปกรณ์	ผู้รับผิดชอบ
๑.	การเตรียมการและการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม	<p>๑. มีการประชุมชี้แจงทำความเข้าใจ การสร้างรูปแบบการบริการ Book Delivery ให้กับผู้รับผิดชอบให้มีความเข้าใจในวัตถุประสงค์ จุดมุ่งหมายและประโยชน์ที่ได้รับร่วมกัน</p> <p>๒. มีการรวบรวมข้อมูล กระบวนการ ขั้นตอนวิธีการดำเนินงานการสร้าง รูปแบบการบริการ Book Delivery ร่วมกันให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน</p> <p>๓. มีการสร้างแผนการดำเนินงาน กำหนดปฏิทินระยะเวลาในการดำเนินกิจกรรมการสร้าง รูปแบบการบริการ Book Delivery ที่เหมาะสมในแผนงาน</p>	ม.ค. ๖๕	จำนวนบุคลากรที่รับทราบ	๑๐ คน	-	<p>รายงานการประชุม</p> <p>แผนการจัดการความรู้</p>	คณะกรรมการจัดการความรู้และผู้เกี่ยวข้อง
๒.	การสื่อสาร	<p>๑. มีการสร้างช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ ที่เหมาะสม เช่น ช่องทางเว็บไซต์ Line Facebook ช่องทางอื่น ๆ</p> <p>๒. มีการเผยแพร่ผ่าน Facebook แฟนเพจ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ</p>	ก.พ. ๖๕	จำนวนช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์	อย่างน้อย ๒ ช่องทาง	-	<p>๑. เว็บไซต์</p> <p>๒. เอกสารประชาสัมพันธ์</p> <p>๓. โฉน</p>	

ที่	กิจกรรม	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	งบประมาณ	เครื่องมือ/อุปกรณ์	ผู้รับผิดชอบ
๓.	กระบวนการและเครื่องมือ	<p>๑. การประชุมวางแผนการกำหนดกิจกรรม การสร้าง รูปแบบการบริการ Book Delivery ที่ชัดเจนในทิศทางเดียวกัน</p> <p>๒. มีการวิเคราะห์เพื่อจัดทำเครื่องมือหรือระบบที่จะนำมาใช้ในการสร้าง รูปแบบการบริการ Book Delivery ที่เป็นรูปแบบมาตรฐานแบบเดียวกัน</p> <p>๓. มีการดำเนินการจัดกิจกรรมการสร้างรูปแบบการบริการ Book Delivery หรือกิจกรรมต่าง ๆ ในรูปแบบโครงการ และการกำหนดระยะเวลาของกิจกรรมการใช้และการเข้าถึงการบริการ Book Delivery ในรูปแบบต่าง ๆ</p>	มี.ค. –พ.ค. ๖๕	กระบวนการขั้นตอน วิธีดำเนินการและเครื่องมือในการจัดทำกรสร้าง รูปแบบการให้บริการออนไลน์	อย่างน้อย ๓ กิจกรรม	-	รูปแบบกระบวนการขั้นตอนวิธีดำเนินการและเครื่องมือในการสร้าง รูปแบบการให้บริการออนไลน์	
๔.	การเรียนรู้	<p>๑. มีรูปแบบการดำเนินงานโครงการกิจกรรมการสร้าง รูปแบบการให้บริการออนไลน์ที่สะดวกต่อการเข้าถึงกิจกรรม</p> <p>๒. การจัดโครงการกิจกรรมส่งเสริมการสร้างรูปแบบการบริการ Book Delivery ที่มีความหลากหลาย ชัดเจน</p> <p>๓. มีการสร้างและกำหนด กิจกรรม โครงการกิจกรรมส่งเสริมการสร้าง รูปแบบการบริการ Book Delivery ที่มีความหลากหลาย ชัดเจน เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน</p>	มี.ค. – มิ.ย. ๖๕	๑. จำนวนกิจกรรมโครงการในการเรียนรู้ร่วมกัน ๒. จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมการให้บริการออนไลน์	๑. อย่างน้อย ๓ ช่องทาง ๒. บุคลากรของสำนักวิทยบริการฯ ได้ดำเนินการเข้าร่วมกิจกรรมจำนวน ๑๘ คน	-	๑. เว็บไซต์ ๒. ไลน์ ๓. Facebook หรือช่องในการเรียนรู้ของบุคลากร	
๕.	การวัดผล	๑. มีการประเมินผลความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการกิจกรรมการสร้าง รูปแบบการให้บริการออนไลน์	เม.ย. – ก.ค. ๖๕	ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรม	มีค่าคะแนน ๔.๒	-	แบบประเมินความเข้าใจรายงานผลการดำเนินการ	

ที่	กิจกรรม	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	งบประมาณ	เครื่องมือ/อุปกรณ์	ผู้รับผิดชอบ
		๒. จัดทำข้อสรุปผลการดำเนินการและ ข้อเสนอแนะจากผู้เข้าร่วมกิจกรรมการสร้าง รูปแบบในการบริการ Book Delivery เพื่อ ปรับปรุงกิจกรรมในครั้งต่อไป						
๖.	การยกย่องและ ชมเชยและการให้ รางวัล	มีการมอบเกียรติบัตรให้ผู้เข้าร่วมโครงการ/ กิจกรรมการบริการ Book Delivery	ม.ค. – ก.ค. ๖๕	การพิจารณา คัดเลือกจาก คณะกรรมการ	-	-	รายงานผลการ ดำเนินการ	