



# แผนการจัดการความรู้

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๗

Knowledge Management  
Knowledge Management  
Knowledge Management



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

## สารบัญ

เนื้อหา	หน้า
แผนจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	๑
แผนการจัดการความรู้ด้านทักษะในการปฏิบัติงาน	๗
แผนการจัดการความรู้ด้านการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน	๑๔
แผนการจัดการความรู้ด้านการบริการสารสนเทศ	๒๐

## แผนการจัดการความรู้ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

### ปรัชญา

เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ในการพัฒนาทรัพยากรและเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย เพื่อพัฒนามหาวิทยาลัย และบริการชุมชน

### ปณิธาน

มุ่งสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการระดับมาตรฐานสากล และส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ด้วยตนเอง เพื่อการเป็นมหาวิทยาลัย e-University

### วิสัยทัศน์

ส่งเสริมศักยภาพของมหาวิทยาลัยให้เข้มแข็ง พัฒนาทรัพยากรให้ล้ำหน้าสนับสนุนบุคลากรให้ล้ำสมัย นำไอทีให้ล้ำเวลา มุ่งสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ และมุ่งมั่นสู่ระบบมาตรฐานสากล

### พันธกิจ

๑. พัฒนาศักยภาพด้านงานบริการทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศแก่นักศึกษา บุคลากร และชุมชน
๒. พัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อดำเนินงานตามภารกิจของมหาวิทยาลัยฯ
๓. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้ครอบคลุมทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัยฯ
๔. ให้บริการวิชาการด้านทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศแก่สังคม
๕. ให้บริการระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายแก่หน่วยงานและผู้ใช้บริการของมหาวิทยาลัยฯ
๖. ส่งเสริมสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการผลิตสื่อการเรียนการสอนออนไลน์
๗. ส่งเสริมสนับสนุนการประกันคุณภาพของนักศึกษาด้านความรู้ความสามารถเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์

### ประเด็นยุทธศาสตร์

๑. เป็นศูนย์กลางในการจัดหา จัดเก็บ รวบรวม บำรุงรักษาและให้บริการทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบโดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการที่เป็นระบบและช่วยในกิจกรรมการเรียนการสอน
๒. เป็นศูนย์กลางการศึกษา ค้นคว้า วิจัย และพัฒนาด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
๓. เป็นศูนย์กลางแห่งการเรียนรู้ บริการวิชาการด้านระบบคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ แก่นักศึกษา คณาจารย์ บุคลากร ในมหาวิทยาลัยฯ และประชาชนในท้องถิ่น
๔. เป็นศูนย์กลางในการถ่ายทอดวิชาการ ความรู้ และเทคโนโลยีของมหาวิทยาลัยฯ เพื่อพัฒนาท้องถิ่นและสังคม
๕. ส่งเสริม สนับสนุนให้มีการนำสื่อคอมพิวเตอร์ เข้ามาใช้ในการบริหารจัดการข้อมูลด้านศิลปวัฒนธรรมประเพณี และข้อมูลท้องถิ่น เพื่อส่งเสริมการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณีให้สืบต่อไป
๖. การจัดองค์กรแห่งการเรียนรู้ และการพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

### เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

๑. เป็นศูนย์รวมทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการศึกษา ค้นคว้าของนักศึกษา อาจารย์ บุคลากรในมหาวิทยาลัยและประชาชนในท้องถิ่น
๒. เป็นศูนย์กลางการศึกษา ค้นคว้า วิจัย และแหล่งการเรียนรู้ด้านสารสนเทศ ระบบคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษา รวมถึงการให้บริการด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้ครอบคลุม ครบถ้วน และมีคุณภาพ
๓. พัฒนาความรู้ความสามารถด้านวิชาการและคอมพิวเตอร์ ให้มีมาตรฐานที่สูงขึ้น
๔. เพิ่มศักยภาพในการถ่ายทอดวิชาการความรู้และพัฒนาด้วยเทคโนโลยีที่เหมาะสม ทันสมัย
๕. จัดหา จัดเก็บ รวบรวมฐานข้อมูลเกี่ยวกับศิลปวัฒนธรรม ประเพณีและข้อมูลท้องถิ่นของจังหวัดนครสวรรค์ อุทัยธานี และชัยนาท
๖. บุคลากรมีความรู้และความชำนาญมากยิ่งขึ้น และเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

## ขั้นตอนการจัดการความรู้

๑. การสร้างความรู้ ความเข้าใจแก่บุคลากร
๒. การระบุความรู้ที่จำเป็น
๓. การสร้างและแสวงหาความรู้
๔. การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ
๕. การประมวลและกลั่นกรองความรู้
๖. การเข้าถึงความรู้
๗. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้
๘. การเรียนรู้

ชื่อหน่วยงาน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

ประเด็นยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด (KPI) ตามคำรับรอง	เป้าหมายของตัวชี้วัด ตามคำรับรอง	องค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ตามประเด็นยุทธศาสตร์
<p>๑. เป็นศูนย์กลางในการจัดหา จัดเก็บ รวบรวม บำรุงรักษาและ ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบโดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการที่เป็นระบบและช่วยในกิจกรรมการเรียนการสอน</p> <p>๒. เป็นศูนย์กลางการศึกษา ค้นคว้า วิจัย และพัฒนาด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ</p> <p>๓. เป็นศูนย์กลางแห่งการเรียนรู้ บริการวิชาการด้านระบบ คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี</p> <p>๔. สารสนเทศ แก่นักศึกษา คณาจารย์ บุคลากร ใน มหาวิทยาลัยฯ และประชาชนในท้องถิ่น</p>	<p>๑. เป็นศูนย์รวมทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการศึกษา ค้นคว้าของนักศึกษา อาจารย์ บุคลากรในมหาวิทยาลัยและประชาชนในท้องถิ่น</p> <p>๒. เป็นศูนย์กลางการศึกษา ค้นคว้าวิจัยและแหล่งการเรียนรู้ด้านสารสนเทศ ระบบคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษา รวมถึงการให้บริการด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้ครอบคลุมครบถ้วน และมีคุณภาพ</p> <p>๓. พัฒนาทักษะความรู้ความสามารถด้านวิชาการ และคอมพิวเตอร์ ให้มีมาตรฐานที่สูงขึ้น</p>	<p>ตัวบ่งชี้ที่ ๑.๑ กระบวนการพัฒนาแผน (สกอ.)</p> <p>ตัวบ่งชี้ที่ ๕.๑ ระบบและกลไกการบริการทางวิชาการแก่สังคม (สกอ.)</p> <p>ตัวบ่งชี้ที่ ๕.๒ กระบวนการบริการทางวิชาการให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม (สกอ.)</p> <p>ตัวบ่งชี้ที่ ๗.๑ ภาวะผู้นำของสถาบันและผู้บริหารทุกระดับของสถาบัน (สกอ.)</p> <p>ตัวบ่งชี้ที่ ๗.๑ ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ (สกอ.)</p>	<p>บุคลากรไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๘๐ ได้รับการพัฒนาทักษะความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน</p>	<p>K1 – การแลกเปลี่ยนเรียนรู้</p> <p>K2 – การพัฒนาทักษะความรู้ในการปฏิบัติงาน</p> <p>K3 – การเตรียมความพร้อมผู้มาตรฐาน ISO</p>

ประเด็นยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด (KPI) ตามคำรับรอง	เป้าหมายของตัวชี้วัด ตามคำรับรอง	องค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ตามประเด็นยุทธศาสตร์
<p>๕. เป็นศูนย์กลางในการถ่ายทอดวิชาการ ความรู้ และเทคโนโลยีของมหาวิทยาลัยฯ เพื่อพัฒนาท้องถิ่นและสังคม</p> <p>๖. ส่งเสริม สนับสนุนให้มีการนำสื่อคอมพิวเตอร์ เข้ามาใช้ในการบริหารจัดการข้อมูลด้านศิลปวัฒนธรรมประเพณี และข้อมูลท้องถิ่น เพื่อส่งเสริมการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณีให้สืบต่อไป</p> <p>๗. การจัดองค์กรแห่งการเรียนรู้และการพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน</p>	<p>๔. เพิ่มศักยภาพในการถ่ายทอดวิชาการความรู้และพัฒนาคด้วยเทคโนโลยีที่เหมาะสม ทันสมัย</p> <p>๕. จัดหา จัดเก็บ รวบรวมฐานข้อมูลเกี่ยวกับศิลปวัฒนธรรม ประเพณีและข้อมูลท้องถิ่นของจังหวัด นครสวรรค์ อุทัยธานี และชัยนาท</p> <p>๖. บุคลากรมีความรู้และความชำนาญมากยิ่งขึ้น และเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้</p> <p>๗. มีแหล่งเรียนรู้ทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน</p>	<p>ตัวบ่งชี้ที่ ๗.๔ ระบบบริหารความเสี่ยง (สกอ.)</p> <p>ตัวบ่งชี้ที่ ๘.๑ ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ(สกอ.)</p> <p>ตัวบ่งชี้ที่ ๙.๑ ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (สกอ.)</p> <p>ตัวชี้วัดที่ ๘ ระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (กพร.)</p>		

<p><b>องค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติราชการตามประเด็นยุทธศาสตร์ที่เลือกมาจัดทำแผนการจัดการความรู้ คือ</b></p>	
<p>แผนการจัดการความรู้:</p> <p>๑. ด้านทักษะในการปฏิบัติงาน</p> <p>๒. ด้านการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน</p> <p>๓. ด้านการบริการสารสนเทศ</p>	<p>ประเด็นยุทธศาสตร์: เป็นศูนย์กลางแห่งการเรียนรู้ บริการวิชาการด้านระบบคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศแก่นักศึกษา คณาจารย์ บุคลากร ในมหาวิทยาลัยฯ และประชาชนในท้องถิ่น</p> <p>องค์ความรู้ที่จำเป็น: การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การพัฒนาทักษะความรู้ในการปฏิบัติงาน และการเตรียมความพร้อมสู่มาตรฐาน ISO</p> <p>เหตุผลที่เลือกองค์ความรู้: เป็นองค์ความรู้ที่จำเป็นในการพัฒนาบุคลากรที่สนับสนุนให้เกิดความสำเร็จในการดำเนินงาน</p> <p>ตัวชี้วัดตามคำรับรองและเป้าหมายที่เลือกใช้วัดการทำ KM : ตัวชี้วัดที่ ๘ ระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) และการบรรลุเป้าหมายตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ร้อยละ ๘๐</p>
<p>นายวรารุช วัชรสรณ์</p> <p>ผู้บริหารสูงสุดด้านการจัดการความรู้ (CKO)</p> <p>ผู้ทบทวน</p>	<p>ผู้ช่วยศาสตราจารย์จรรยา เหล็กยวตระกูล</p> <p>ผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน (CEO)</p> <p>ผู้อนุมัติ</p>



**แผนการจัดการความรู้  
ด้านทักษะในการปฏิบัติงาน**

แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) ด้านทักษะในการปฏิบัติงาน								
ชื่อหน่วยงาน : สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์								
ประเด็นยุทธศาสตร์ : เป็นศูนย์กลางแห่งการเรียนรู้ บริการวิชาการ ด้านระบบคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศแก่ นักศึกษา คณาจารย์ บุคลากร ในมหาวิทยาลัยฯ และประชาชนในท้องถิ่น								
องค์ความรู้ที่จำเป็น (K) : การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การพัฒนาทักษะความรู้ในการปฏิบัติงาน และการเตรียมความพร้อมผู้มาตรฐาน ISO								
ตัวชี้วัด (KPI) ตามคำรับรอง : ตัวชี้วัดที่ ๘ ระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)								
เป้าหมายตามคำรับรอง : ตัวชี้วัดที่ ๘ การบรรลุเป้าหมายตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ร้อยละ ๘๐								
ลำดับ	กิจกรรมการจัดการความรู้	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่ม เป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	สถานะความก้าวหน้าในการดำเนินการ	หมายเหตุ
๑	การสร้างความรู้ ความเข้าใจแก่บุคลากร: การประชุมชี้แจง และประกาศนโยบายการจัดการความรู้เป็นเครื่องมือหนึ่งในการสนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน	พ.ย.๕๖	- จำนวนบุคลากรที่รับรู้และเข้าใจ - ผู้รับผิดชอบงาน/โครงการฯ มีการใช้ KM เป็นเครื่องมือ/วิธีการในการปฏิบัติงาน	ร้อยละ ๘๐	บุคลากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	ผอ.สำนักวิทยบริการฯ CKO / KM team		
๒	การระบุนวัตกรรมที่จำเป็น : ๑) การวิเคราะห์ความรู้ที่มีอยู่แล้วเพื่อกำหนดขอบเขต เป้าหมาย/วิธีการจัดทำเพื่อแผนการจัดการความรู้	พ.ย.๕๖ - ม.ค.๕๗	- แผนการจัดการความรู้ ปี ๒๕๕๗	๑ แผน/	บุคลากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	ผอ.สำนักวิทยบริการฯ CKO / KM team		

ลำดับ	กิจกรรมการจัดการความรู้	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่ม เป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ ความก้าวหน้า ในการดำเนินการ	หมายเหตุ
	<p>๒) การคัดเลือกความรู้ที่จำเป็นในการจัดการความรู้เพื่อเพิ่มหรือพัฒนาทักษะความรู้ในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากรของสำนักงานผู้อำนวยการ โดยการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการด้านการจัดการความรู้ (KM) ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การให้บริการที่ดี (Service Mind)</li> <li>- งานธุรการ/การเงิน และพัสดุ</li> <li>- การประกันคุณภาพการศึกษา</li> <li>- กิจกรรม 5ส</li> <li>- มาตรฐานระบบ ISO</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- จำนวนบุคลากรที่เข้าร่วมโครงการปฏิบัติงาน</li> <li>- จำนวนองค์ความรู้ที่เลือกดำเนินการ</li> </ul>	<p>ร้อยละ ๘๐</p> <p>ไม่น้อยกว่า ๓ องค์ความรู้</p>	<p>บุคลากรของสำนักงาน</p> <p>ผู้อำนวยการและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ</p>			
๓	<p><b>การสร้างและการแสวงหาความรู้</b></p> <p>๑) การประชุม Focus Group เพื่อวางแผน/ กิจกรรมขั้นตอนการแสวงหาความรู้</p> <p>๒) ศึกษา ค้นคว้า และรวบรวมความรู้ที่จำเป็น</p> <p>๓) เชิญวิทยากรให้ความรู้ และ/หรือประสานงานขอความรู้จากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง</p>	พ.ย.๕๖ – ส.ค.๕๗	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จำนวนกิจกรรม/โครงการที่สนับสนุนการจัดการความรู้ด้านการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร</li> </ul>	๑ แผน	<p>บุคลากรของสำนักงาน</p> <p>ผู้อำนวยการ</p>	ผอ.สำนักวิทยบริการฯ CKO / KM team		

ลำดับ	กิจกรรมการจัดการความรู้	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่ม เป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ ความก้าวหน้า ในการดำเนินการ	หมายเหตุ
	<p>๔) จัดการอบรมให้ความรู้เพื่อ เพิ่มความรู้ ทักษะ แก่บุคลากร ภายในองค์กร</p> <p>๕) จัดส่งบุคลากรเข้ารับการ อบรม/ประชุม/สัมมนา ทาง วิชาการ เพื่อเพิ่มความรู้ ทักษะ ในการปฏิบัติงานแก่บุคลากร</p>		<p>- จำนวนบุคลากรที่ได้รับการอบรม</p> <p>- จำนวนบุคลากรที่ได้รับการอบรม</p>	<p>ร้อยละ ๕๐</p> <p>ร้อยละ ๕๐</p>				
๔.	<p><b>การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ</b></p> <p>๑) จัดทำทะเบียนความรู้</p> <p>๒) จัดประเภทและหมวดหมู่ ความรู้ให้เป็นระบบ</p> <p>๓) จัดทำคลังความรู้และจัดเก็บ ความรู้ตามระบบเพื่อการเข้าถึง ข้อมูลความรู้ได้โดยสะดวก</p>	ม.ค. - ต.ค.๕๗	<p>- ทะเบียนความรู้ / คลังความรู้ที่บุคลากร ได้รับทราบผ่านช่องทางดังกล่าว</p> <p>- จำนวนบุคลากรที่ได้มอบความรู้</p>	<p>๑ ฐานข้อมูล</p> <p>ร้อยละ ๕๐</p>	บุคลากรของ สำนักงาน ผู้อำนวยการ	CKO KM team		
๕.	<p><b>การประมวล และกลั่นกรอง ความรู้</b></p> <p>๑) การวิเคราะห์ และสังเคราะห์ ความรู้ในแต่ละประเภท</p> <p>๒) การประมวลความรู้ ทักษะ ความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน</p>	ม.ค. - ต.ค.๕๗	- กิจกรรมเสวนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้	๑ กิจกรรม	บุคลากรของ สำนักงาน ผู้อำนวยการ และบุคลากร ที่เกี่ยวข้อง ของ สำนักวิทยบริการ	CKO KM team		

ลำดับ	กิจกรรมการจัดการความรู้	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่ม เป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ ความก้าวหน้า ในการดำเนินการ	หมายเหตุ
	๓) การรวบรวมองค์ความรู้เป็น หมวดหมู่ ๔) การจัดเก็บความรู้ให้เป็น รูปธรรมที่ชัดเจน เป็นลายลักษณ์ อักษรหรือคู่มือดำเนินงาน				และเทคโนโลยี สารสนเทศ			
๖.	<b>การเข้าถึงความรู้</b> ๑) การจัดทำคู่มือการดำเนินงาน ของบุคลากร และกลุ่มงาน ๒) การนำความรู้/ทฤษฎีของ องค์กรมาจัดการความรู้ให้เป็น ระบบด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ ๓) จัดทำเว็บไซต์ระบบบริหาร ความรู้ เพื่อการแลกเปลี่ยนความรู้ ๔) การเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ องค์ความรู้ เช่น - Social network - Web blog หรือ Web board - ป้ายประชาสัมพันธ์ - การประชุม / อบรม / สัมมนา ฯลฯ	ม.ค. - ส.ค.๕๗	- มีจำนวนช่องทางที่เข้าถึงความรู้  - จำนวนกิจกรรม / องค์ความรู้ที่ได้จาก กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้  - จำนวนการบำรุงรักษาเว็บไซต์  - จำนวนการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	อย่างน้อย ๒ ช่องทาง  ๑ องค์ ความรู้  เดือนละ ๑ ครั้ง  เดือนละ ๑ ครั้ง	บุคลากรของ สำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยี สารสนเทศ	CKO KM team		

ลำดับ	กิจกรรมการจัดการความรู้	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่ม เป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ ความก้าวหน้า ในการดำเนินการ	หมายเหตุ
๗.	<p><b>การแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้</b></p> <p>๑) การจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ เพื่อให้บุคลากรได้นำเสนอ ปัญหา/อุปสรรค และแนวทาง แก้ไขการปฏิบัติงานร่วมกัน</p> <p>๒) การจัดกิจกรรมเสวนาเพื่อ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน</p> <p>๓) การถ่ายทอดความรู้ด้วยวิธีการ ต่าง ๆ ตามความเหมาะสม</p>	<p>ม.ค. -</p> <p>ก.ย.๕๗</p>	<p>- การอบรมเชิงปฏิบัติการ</p> <p>- การแลกเปลี่ยนเรียนรู้</p> <p>- การถ่ายทอดความรู้</p>	<p>๑ ครั้ง</p> <p>๑ ครั้ง</p> <p>๓ เรื่อง</p>	<p>บุคลากรของ</p> <p>สำนักวิทยบริการ</p> <p>และเทคโนโลยี</p> <p>สารสนเทศ</p> <p>ทั้ง ๓ หน่วยงาน</p>	<p>CKO</p> <p>KM team</p>		
๘.	<p><b>การประเมินผล</b></p> <p>- การประเมินผลการนำ องค์ความรู้ที่ได้รับไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนางานให้มี ประสิทธิภาพ</p> <p>- รายงานการประเมินผลตาม แผนการจัดการความรู้ของ บุคลากร</p>	<p>ก.ย.๕๗</p>	<p>- จำนวนบุคลากรขององค์กรที่ได้รับ ความรู้และนำทักษะ KM ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>- รายงานการประเมินประจำปี</p>	<p>ร้อยละ ๘๐</p>	<p>บุคลากรของ</p> <p>สำนักวิทยบริการ</p> <p>และเทคโนโลยี</p> <p>สารสนเทศ</p> <p>- ๑ ฉบับ</p>	<p>สำนักงานผู้อำนวยการ</p> <p>CKO</p> <p>KM team</p>		

**แผนการจัดการความรู้  
ด้านการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน**

แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) ด้านการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน								
ชื่อหน่วยงาน		: ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์						
ประเด็นยุทธศาสตร์		: เป็นศูนย์กลางแห่งการเรียนรู้ บริการวิชาการ ด้านระบบคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศแก่นักศึกษา คณาจารย์ บุคลากรในมหาวิทยาลัยฯ และประชาชนในท้องถิ่น						
องค์ความรู้ที่จำเป็น (K)		: การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน และการเตรียมความพร้อมสู่มาตรฐาน ISO						
ตัวชี้วัด (KPI) ตามคำรับรอง		: ตัวชี้วัดที่ ๘ ระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)						
เป้าหมายตามคำรับรอง		: ตัวชี้วัดที่ ๘ การบรรลุเป้าหมายตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ร้อยละ ๘๐						
ลำดับ	กิจกรรมการจัดการความรู้	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่ม เป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	สถานะความก้าวหน้าในการดำเนินการ	หมายเหตุ
๑	การสร้างความรู้ ความเข้าใจแก่บุคลากร: การประชุมชี้แจง และประกาศนโยบายการจัดการความรู้เป็นเครื่องมือหนึ่งในการสนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน	พ.ย.๕๖	- จำนวนบุคลากรที่รับรู้และเข้าใจ - ผู้รับผิดชอบงาน/โครงการฯ มีการใช้ KM เป็นเครื่องมือ/วิธีการในการปฏิบัติงาน	ร้อยละ ๘๐	บุคลากรของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	ผอ.สำนักวิทยบริการฯ CKO / KM team	ดำเนินการแล้ว	
๒	การระบุนวัตกรรมที่จำเป็น : ๑) การวิเคราะห์ความรู้ที่มีอยู่แล้วเพื่อกำหนดขอบเขต เป้าหมาย/วิธีการจัดทำเพื่อแผนการจัดการความรู้	พ.ย.๕๖ - ม.ค.๕๗		ร้อยละ ๘๐	บุคลากรของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	CKO KM team	ดำเนินการแล้ว	



ลำดับ	กิจกรรมการจัดการความรู้	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่ม เป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ ความก้าวหน้า ในการดำเนินการ	หมายเหตุ
	<p>๒) การคัดเลือกความรู้ที่จำเป็นในการจัดการความรู้เพื่อเพิ่มและพัฒนาทักษะความรู้ในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากรของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในด้านต่าง ๆ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เทคโนโลยีสารสนเทศ (ICT)</li> <li>- การจัดการความเสี่ยงด้านการสำรองข้อมูล</li> <li>- การให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ</li> <li>- การเตรียมความพร้อมเข้าสู่มาตรฐานระบบ ISO</li> </ul>		- จำนวนบุคลากรที่เข้าร่วมโครงการปฏิบัติงาน				ดำเนินการแล้ว	
๓	<p><b>การสร้างและการแสวงหาความรู้</b></p> <p>๑) การประชุม Focus Group เพื่อวางแผน/ กิจกรรมขั้นตอนการแสวงหาความรู้</p> <p>๒) ศึกษา ค้นคว้า และรวบรวมความรู้ที่จำเป็น</p>	พ.ย.๕๖ – ส.ค.๕๗	- จำนวนกิจกรรม/โครงการที่สนับสนุนการจัดการความรู้ด้านการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร	๑ แผน ไม่น้อยกว่า ๑ องค์ ความรู้	บุคลากรของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	CKO KM team	รอดำเนินการ	

ลำดับ	กิจกรรมการจัดการความรู้	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่ม เป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ ความก้าวหน้า ในการดำเนินการ	หมายเหตุ
	๓) เชิญวิทยากรให้ความรู้ และ/ หรือประสานงานขอความรู้จาก องค์กร/หน่วยงานภายนอกที่ เกี่ยวข้อง เช่น บริษัทเอกชน สวทช. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ฯ ๔) จัดส่งบุคลากรเข้ารับการ อบรม/ประชุม/สัมมนา ทาง วิชาการ เพื่อเพิ่มความรู้ ทักษะ ในการปฏิบัติงานแก่บุคลากร		- จำนวนบุคลากรที่ได้รับการอบรม	ร้อยละ ๕๐			รอดำเนินการ	
๔.	<b>การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ</b> ๑) จัดทำทะเบียนความรู้ ๒) จัดประเภทและหมวดหมู่ ความรู้ให้เป็นระบบ ๓) จัดทำคลังความรู้และจัดเก็บ ความรู้ตามระบบเพื่อการเข้าถึง ข้อมูลความรู้ได้โดยสะดวก	ม.ค. - ส.ค.๕๗	- ทะเบียนความรู้ / คลังความรู้ที่บุคลากร ได้รับทราบผ่านช่องทางดังกล่าว - จำนวนบุคลากรที่ได้จัดทำทะเบียน ความรู้ให้เป็นระบบ	๑.ฐานข้อมูล ร้อยละ ๕๐	บุคลากรของ ศูนย์เทคโนโลยี สารสนเทศและ การสื่อสาร	CKO KM team	รอดำเนินการ	
๕.	<b>การประมวล และกลั่นกรอง ความรู้</b> ๑) การวิเคราะห์ และสังเคราะห์ ความรู้ในแต่ละประเภท ๒) การประมวลความรู้ ทักษะ ความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน	ม.ค. - ส.ค.๕๗	- กิจกรรมเสวนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้	๑ กิจกรรม	บุคลากรของ ศูนย์เทคโนโลยี สารสนเทศและ การสื่อสาร	CKO KM team	รอดำเนินการ	

ลำดับ	กิจกรรมการจัดการความรู้	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่ม เป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ ความก้าวหน้า ในการดำเนินการ	หมายเหตุ
	๓) การรวบรวมองค์ความรู้เป็นหมวดหมู่ ๔) การจัดเก็บความรู้ให้เป็นรูปธรรมที่ชัดเจน เป็นลายลักษณ์อักษรหรือคู่มือดำเนินงาน							
๖.	<b>การเข้าถึงความรู้</b> ๑) การจัดทำคู่มือการดำเนินงานของบุคลากร และกลุ่มงาน ๒) การนำความรู้/ทุนปัญญาขององค์กรมาจัดการความรู้ให้เป็นระบบด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ ๓) จัดทำเว็บไซต์ระบบบริหารความรู้ เพื่อการแลกเปลี่ยนความรู้ ๔) การเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์องค์ความรู้ เช่น - Social network - Web blog หรือ Web board - ป้ายประชาสัมพันธ์ - การประชุม / อบรม / สัมมนา ฯลฯ		- มีจำนวนช่องทางที่เข้าถึงความรู้ - จำนวนกิจกรรม / องค์ความรู้ที่ได้จากกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้	อย่างน้อย ๒ ช่องทาง ๑ องค์ความรู้	บุคลากรของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	CKO KM team	รอดำเนินการ	

ลำดับ	กิจกรรมการจัดการความรู้	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่ม เป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	สถานะความก้าวหน้าในการดำเนินการ	หมายเหตุ
	๒) การจัดกิจกรรมเสวนาเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน ๓) การถ่ายทอดความรู้ด้วยวิธีการต่าง ๆ ตามความเหมาะสม		- การแลกเปลี่ยนเรียนรู้  - การถ่ายทอดความรู้	๑ ครั้ง  ๑ เรื่อง				
๘.	<b>การประเมินผล</b> - การประเมินผลการนำองค์ความรู้ที่ได้รับไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ - รายงานการประเมินผลตามแผนการจัดการความรู้ของบุคลากร	ก.ย.๕๗	- จำนวนบุคลากรขององค์กรที่ได้รับความรู้และนำทักษะ KM ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	ร้อยละ ๘๐	บุคลากรของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	CKO KM team	รอดำเนินการ	

**แผนการจัดการความรู้  
ด้านการบริการสารสนเทศ**

แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) ด้านการบริการสารสนเทศ								
ชื่อหน่วยงาน : ศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์								
ประเด็นยุทธศาสตร์ : เป็นศูนย์กลางแห่งการเรียนรู้ บริการวิชาการ ด้านระบบคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศแก่ นักศึกษา คณาจารย์ บุคลากร ในมหาวิทยาลัยฯ และประชาชนในท้องถิ่น								
องค์ความรู้ที่จำเป็น (K) : การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การบริการที่ดี/ที่สร้างความประทับใจ และการเตรียมความพร้อมสู่มาตรฐาน ISO								
ตัวชี้วัด (KPI) ตามคำรับรอง : ตัวชี้วัดที่ ๘ ระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)								
เป้าหมายตามคำรับรอง : ตัวชี้วัดที่ ๘ การบรรลุเป้าหมายตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ร้อยละ ๘๐								
ลำดับ	กิจกรรมการจัดการความรู้	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่ม เป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	สถานะความก้าวหน้าในการดำเนินการ	หมายเหตุ
๑	การสร้างความรู้ ความเข้าใจแก่บุคลากร: การประชุมชี้แจง และประกาศนโยบายการจัดการความรู้เป็นเครื่องมือหนึ่งในการสนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน	พ.ย.๕๖	- จำนวนบุคลากรที่รับรู้และเข้าใจ - ผู้รับผิดชอบงาน/โครงการฯ มีการใช้ KM เป็นเครื่องมือ/วิธีการในการปฏิบัติงาน	ร้อยละ ๘๐	บุคลากรของศูนย์วิทยบริการ	ผอ.สำนักวิทยบริการฯ CKO / KM team		
๒	การระบุมารู้ที่จำเป็น : ๑) การวิเคราะห์ความรู้ที่มีอยู่แล้วเพื่อกำหนดขอบเขต เป้าหมาย/วิธีการจัดทำเพื่อแผนการจัดการความรู้	พ.ย.๕๖ - ม.ค.๕๗	- แผนการจัดการความรู้ปี ๒๕๕๔	๑ แผน/	บุคลากรของศูนย์วิทยบริการ	ผอ.สำนักวิทยบริการฯ CKO / KM team		

ลำดับ	กิจกรรมการจัดการความรู้	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่ม เป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ ความก้าวหน้า ในการดำเนินการ	หมายเหตุ
	<p>๒) การคัดเลือกความรู้ที่จำเป็นในการจัดการความรู้เพื่อเพิ่มและพัฒนาทักษะความรู้ในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากรศูนย์วิทยบริการ ด้านการบริการสารสนเทศดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศ</li> <li>- ทักษะการใช้ระบบ ALIST</li> <li>- การจัดบริการสารสนเทศ</li> <li>- การให้บริการที่ดี (Service Mind)</li> <li>- มาตรฐานระบบ ISO</li> </ul>		- จำนวนบุคลากรที่เข้าร่วมโครงการปฏิบัติงาน					
๓	<p><b>การสร้างและการแสวงหาความรู้</b></p> <p>๑) การประชุม Focus Group เพื่อวางแผน/ กิจกรรมขั้นตอนการแสวงหาความรู้</p> <p>๒) ศึกษา ค้นคว้า และรวบรวมความรู้ที่จำเป็น</p> <p>๓) เชิญวิทยากรให้ความรู้ และ/หรือประสานงานขอความรู้จากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง</p>	พ.ย.๕๖ – ส.ค.๕๗	- จำนวนกิจกรรม/โครงการที่สนับสนุนการจัดการความรู้ด้านการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร	๑ แผน	บุคลากรของศูนย์วิทยบริการ	ผอ.สำนักวิทยบริการฯ CKO / KM team		

ลำดับ	กิจกรรมการจัดการความรู้	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่ม เป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ ความก้าวหน้า ในการดำเนินการ	หมายเหตุ
	๔) จัดส่งบุคลากรเข้ารับการอบรม/ประชุม/สัมมนาทางวิชาการ เพื่อเพิ่มความรู้ ทักษะในการปฏิบัติงานแก่บุคลากร		- จำนวนบุคลากรที่ได้รับการอบรม	ร้อยละ ๘๐				
๔.	<b>การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ</b> ๑) จัดทำทะเบียนความรู้ ๒) จัดประเภทและหมวดหมู่ความรู้ให้เป็นระบบ ๓) จัดทำคลังความรู้และจัดเก็บความรู้ตามระบบเพื่อการเข้าถึงข้อมูลความรู้ได้โดยสะดวก	ม.ค. - ต.ค.๕๗	- ทะเบียนความรู้ / คลังความรู้ที่บุคลากรได้รับทราบผ่านช่องทางดังกล่าว - จำนวนบุคลากรที่ได้รับความรู้	๑.ฐานข้อมูล  ร้อยละ ๘๐	บุคลากรของศูนย์วิทยบริการ	CKO KM team		
๕.	<b>การประมวล และกลั่นกรองความรู้</b> ๑) การวิเคราะห์ และสังเคราะห์ความรู้ในแต่ละประเภท ๒) การประมวลความรู้ ทักษะความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ๓) การรวบรวมองค์ความรู้เป็นหมวดหมู่ ๔) การจัดเก็บความรู้ให้เป็นรูปธรรมที่ชัดเจน เป็นลายลักษณ์อักษรหรือคู่มือดำเนินงาน	ม.ค. - ต.ค.๕๗	- กิจกรรมเสวนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้	๑ กิจกรรม	บุคลากรของศูนย์วิทยบริการ	CKO KM team		



ลำดับ	กิจกรรมการจัดการความรู้	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่ม เป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ ความก้าวหน้า ในการดำเนินการ	หมายเหตุ
๖.	<p><b>การเข้าถึงความรู้</b></p> <p>๑) การจัดทำคู่มือการดำเนินงานของบุคลากร และกลุ่มงาน</p> <p>๒) การนำความรู้/ทุนปัญญาขององค์กรมาจัดการความรู้ให้เป็นระบบด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ</p> <p>๓) จัดทำเว็บไซต์ระบบบริหารความรู้ เพื่อการแลกเปลี่ยนความรู้</p> <p>๔) การเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ องค์กรความรู้ เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Social network</li> <li>- ป้ายประชาสัมพันธ์</li> <li>- การประชุม / อบรม / สัมมนา</li> </ul>	ม.ค. - ส.ค.๕๗	<p>- มีจำนวนช่องทางที่เข้าถึงความรู้</p> <p>- จำนวนกิจกรรม / องค์กรความรู้ที่ได้จากกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้</p>	<p>อย่างน้อย</p> <p>๒ ช่องทาง</p> <p>๑ องค์กร ความรู้</p>	บุคลากรของ ศูนย์วิทยบริการ	CKO KM team		
๗.	<p><b>การแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้</b></p> <p>๑) การจัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อให้บุคลากรได้นำเสนอปัญหา/อุปสรรค และแนวทางแก้ไขการปฏิบัติงานร่วมกัน</p> <p>๒) การจัดกิจกรรมเสวนาเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน</p> <p>๓) การถ่ายทอดความรู้ด้วยวิธีการต่าง ๆ ตามความเหมาะสม</p>	ม.ค. - ส.ค.๕๗	<p>- การอบรมเชิงปฏิบัติการ</p> <p>- การแลกเปลี่ยนเรียนรู้</p> <p>- การถ่ายทอดความรู้</p>	<p>๑ ครั้ง</p> <p>๑ ครั้ง</p> <p>๑ เรื่อง</p>	บุคลากรของ ศูนย์วิทยบริการ	CKO KM team		

ลำดับ	กิจกรรมการจัดการความรู้	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่ม เป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ ความก้าวหน้า ในการดำเนินการ	หมายเหตุ
๘.	<p><b>การประเมินผล</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การประเมินผลการนำองค์ความรู้ที่ได้รับไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ</li> <li>- รายงานการประเมินผลตามแผนการจัดการความรู้ของบุคลากร</li> </ul>	ก.ย.๕๗	- จำนวนบุคลากรขององค์กรที่ได้รับความรู้และนำทักษะ KM ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	ร้อยละ ๘๐	บุคลากรของศูนย์วิทยบริการ	สำนักงานผู้อำนวยการ CKO KM team		