

แผนการจัดการความรู้ : แนวทางการให้บริการสารสนเทศเชิงรุก

แบบฟอร์มที่ 2 : แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan)

ส่วนราชการ : สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

ประเด็นยุทธศาสตร์ : พัฒนาแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ให้ได้มาตรฐาน

องค์ความรู้ที่จำเป็น : แนวทางการให้บริการสารสนเทศเชิงรุก

ตัวชี้วัดตามค้ำรับรอง (KPI) : ระดับความพึงพอใจในการให้บริการสารสนเทศ

ลำดับ	กิจกรรมการจัดการความรู้	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ
1	การบ่งชี้ความรู้ จัดประชุมเพื่อทบทวนแผนการจัดการความรู้ของปีการศึกษา 2556 เพื่อวางแผนการจัดการความรู้ในปีการศึกษา 2556 พร้อมระบอบองค์ความรู้ที่จำเป็นในการทำงานให้มีแนวปฏิบัติที่ดีในแนวทางการให้บริการสารสนเทศเชิงรุก ประจำปีการศึกษา 2557 โดย - ทบทวนกระบวนการจากแผนการจัดการความรู้ - กำหนดประเด็นการจัดการความรู้	ก.ย. 2557	- ได้ประเด็นการจัดการความรู้ ได้แก่ แนวทางการให้บริการสารสนเทศเชิงรุก	- 1 ประเด็น	- ผู้รับผิดชอบการจัดการความรู้ของหน่วยงาน	- คณะกรรมการบริหารสำนักฯ
	- แต่งตั้งผู้รับผิดชอบการจัดการความรู้ เรื่อง แนวทางการให้บริการสารสนเทศเชิงรุก ประจำปีการศึกษา 2557	ก.ย. 2557	- คณะทำงาน - ผู้รับผิดชอบการจัดการความรู้ของหน่วยงาน	- คณะกรรมการจัดการความรู้	- บุคลากร	- ผู้อำนวยการสำนักฯ
2	การสร้างและแสวงหาความรู้ - ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) และความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) เรื่อง แนวทางการให้บริการสารสนเทศเชิงรุก	ต.ค. - พ.ย. 2557	- ได้ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการให้บริการสารสนเทศเชิงรุก	- 1 เรื่อง	- บุคลากร	- ผู้รับผิดชอบโครงการ

ลำดับ	กิจกรรมการจัดการความรู้	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ
	ประจำปีการศึกษา 2557					
	- จัดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับแนวทางการให้บริการสารสนเทศเชิงรุก ประจำปีการศึกษา 2557	ธ.ค. 2557	- จำนวนการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้	- เดือนละ 2 ครั้ง	- บุคลากรปฏิบัติงานบริการสารสนเทศ	- ผู้รับผิดชอบโครงการ
3	การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ - องค์กรความรู้เกี่ยวกับแนวทางการให้บริการสารสนเทศเชิงรุก ประจำปีการศึกษา 2557	ธ.ค. 2557 - ม.ค. 2558	- ได้คู่มือแนวทางการให้บริการสารสนเทศเชิงรุก	- คู่มือแนวทางการให้บริการสารสนเทศ	- บุคลากรปฏิบัติงานบริการสารสนเทศ	- ผู้รับผิดชอบโครงการ
	- แลกเปลี่ยนเรียนรู้กลุ่มย่อย ได้แก่ การตอบคำถาม และการใช้เครื่องมือ เพื่อให้มีประเด็นการปฏิบัติงานร่วมกันและเป็นระบบเดียวกัน	ม.ค. - ก.พ. 2558	- ได้แนวทางการให้บริการสารสนเทศเชิงรุก	- รูปแบบการให้บริการ	- บุคลากรปฏิบัติงานบริการสารสนเทศ	- ผู้รับผิดชอบโครงการ
4	ประมวลและกลั่นกรองความรู้ - นำความรู้ที่ได้มาดำเนินงานการให้บริการสารสนเทศ	มี.ค. - เม.ย. 2558	- ได้คู่มือการปฏิบัติงาน - รูปแบบการให้บริการเชิงรุก	- 1 เล่ม	- ผู้ปฏิบัติงานด้านการให้บริการของสำนักฯ	- ผู้รับผิดชอบโครงการ
5	การเข้าถึงความรู้ - นำองค์ความรู้ที่ได้จากข้อ 4 มาเผยแพร่โดยจัดทำเอกสาร	พ.ค. 2558	- จำนวนช่องทางการเผยแพร่องค์ความรู้ ได้แก่ จดหมายข่าวสำนักฯ, เว็บไซต์สำนักฯ	- 2 ช่องทาง	- ผู้ปฏิบัติงานด้านการให้บริการของสำนักฯ, หน่วยงานภายในและหน่วยงานนอก	- ผู้รับผิดชอบโครงการ

ลำดับ	กิจกรรมการจัดการความรู้	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ
6	การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ - สร้างชุมชนการเรียนรู้ เรื่อง แนวทางการให้บริการสารสนเทศเชิงรุก ประจำปีการศึกษา 2557	พ.ค. 2558	- ชุมชนการเรียนรู้ เช่น Facebook, Line	- ชุมชนการเรียนรู้	- ผู้ปฏิบัติงานด้านการให้บริการของสำนักฯ, หน่วยงานภายในและหน่วยงานนอก	- ผู้รับผิดชอบโครงการ
7	การเรียนรู้ - ประเมินผลการดำเนินการให้บริการสารสนเทศเชิงรุก	ก.ค. 2558	- ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 75	- ผู้ใช้บริการ	- ผู้รับผิดชอบโครงการ, เจ้าหน้าที่งานบริการสารสนเทศ
	- ผลการปฏิบัติงานที่ดี (Good Practices)	ก.ค. 2558	- รูปแบบการให้บริการเชิงรุก	- 1 กิจกรรม	- ผู้ปฏิบัติงานด้านการให้บริการของสำนักฯ, หน่วยงานภายในและหน่วยงานนอก	- สำนักวิทยบริการฯ

ผู้อนุมัติ : (CKO / ผู้บริหารระดับสูงสุด)