

แบบฟอร์ม KM การจำแนกองค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการผลักดันตามประเด็นยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ

ชื่อหน่วยงาน บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาลัยนานาชาติ พิชญ์โลก	ประเด็นยุทธศาสตร์	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด (KPI)	เป้าหมายของตัวชี้วัด	องค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติการ เทคนิคและวิธีการสร้างความรู้เชิงปฏิบัติการ ผู้รับบริการให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กร
การพัฒนาการบริหารจัดการ และการสร้างฐานวัฒนธรรม องค์กร	เพื่อให้มหาวิทยาลัยมีการ บริหารจัดการอย่างมีธรรมา ภิบาล เพิ่มประสิทธิภาพและ ประสิทธิผลและสร้างค่านิยม ร่วม	- ร้อยละความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ - ร้อยละของบุคลากรสาย สนับสนุนที่นำความรู้ไป ใช้ในการปรับปรุงการ ให้บริการ - แนวปฏิบัติที่ดีด้าน เทคนิคและวิธีการสร้าง ความรู้เชิงปฏิบัติการให้เกิด ประสิทธิผลต่อองค์กร ไม่น้อยกว่า 1 เรื่อง	ร้อยละ 80		

แบบฟอร์ม KM แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan)	
ชื่อหน่วยงาน	: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา พิชณฺ์โลก
ประเด็นยุทธศาสตร์	: การพัฒนาการบริหารจัดการและการสร้างฐานวัฒนธรรมองค์กร : การพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์และพันธกิจมหาวิทยาลัย
องค์ความรู้ที่จำเป็น (K)	: เทคนิคและวิธีการสร้างความเข้าใจการให้บริการแก่ผู้รับบริการให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กร
ตัวชี้วัด (KPI)	: - ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ - ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนที่นำความรู้ไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการ - แนวปฏิบัติที่ดีด้าน เทคนิคและวิธีการสร้างความเข้าใจให้กับผู้รับบริการให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กร ไม่น้อยกว่า 1 เรื่อง
เป้าหมายของตัวชี้วัด	: ผู้รับบริการมีความเข้าใจและสามารถปฏิบัติตามขั้นตอน ได้อย่างถูกต้อง ร้อยละ 80

ลำดับที่	กิจกรรมการจัดการความรู้	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	รูปแบบกิจกรรม	สถานะ	หมายเหตุ
1	<p>การค้นหาความรู้</p> <ul style="list-style-type: none"> - มีการประชุมคณะกรรมการ KM ของกลุ่มบริการ - มีการตกลงถึงประเด็นที่เลือกมาดำเนินการจัดการความรู้ ได้แก่ เทคนิคและวิธีการในการสร้างความเข้าใจให้กับผู้รับบริการให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กร - จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการองค์ความรู้(KM) ภายในหน่วยงาน - มีการจัดทำปฏิทินการจัดการกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 	5 กุมภาพันธ์ 2563	จำนวนประเด็นความรู้ที่นำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้	1 ประเด็น	บุคลากรสายสนับสนุน	ผอ.กองการศึกษา ผอ.กองบริหารทรัพยากร	- ระดมสมอง Brain Storming		
2	<p>การสร้างและแสวงหาความรู้</p> <ul style="list-style-type: none"> - คณะกรรมการ KM ประชุม เพื่อวางแผนในการสร้างและแสวงหาความรู้ทั้งจากภายใน และภายนอก รวมทั้ง การสืบค้นใน Internet , เรียนรู้จากตัวบุคคลที่มีความเชี่ยวชาญ, การหาประสบการณ์ ฝึกอบรม ดูงาน, ศึกษาจากหน่วยงานภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้อง , ระเบียบ ประกาศ พ.ร.บและอินเทอร์เน็ทเพื่อนำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับงาน โดย 	เริ่ม กุมภาพันธ์ - พฤษภาคม 2563	จำนวนครั้งที่มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	6 ครั้ง	บุคลากรสายสนับสนุน	ผอ.กองการศึกษา ผอ.กองบริหารทรัพยากร	- การเล่าเรื่อง Story Telling		

	<p>กำหนดให้มีการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ 6 ครั้งต่อปี กำหนดกิจกรรมเดือนละ 2 ครั้ง ทุกวันพุธ สัปดาห์ที่ 1 และ 4 ของเดือน เวลา 15.00 - 16.30 น.</p> <p>- ในกระบวนการดำเนินการประกอบด้วยบุคลากรที่ทำหน้าที่แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผู้จัดบันทึกและจัดเวลา โดยกำหนดระยะเวลาการพูดท่านละ 3 นาที และ นำข้อมูลจากการจัดบันทึกไปลงในเว็บไซต์ go to know KM ของสายสนับสนุนทุกครั้งที่มีการประชุม</p>	<p>กุมภาพันธ์ - พฤษภาคม 2563</p>	<p>- จำนวนองค์ความรู้ที่มีการจัดเก็บ</p> <p>- ช่องทางการเผยแพร่</p>	<p>8 งาน</p>	<p>คณะกรรมการ KM ของบุคลากรสายสนับสนุน</p>	<p>ผอ.กองการศึกษา ผอ.กองบริหารทรัพยากร</p>	<p>- ระดมสมอง Brain Storming</p>		
<p>3</p>	<p>การจัดการความรู้ที่เป็นระบบ</p> <p>- มีการจัดองค์ความรู้ให้เป็นหมวดหมู่ เพื่อง่ายต่อการสืบค้นโดยแยกตามหมวดของประเด็นความรู้ โดยการ</p> <p>จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานระบบห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์</p> <p>- เผยแพร่ผ่าน Social Network เช่น Blog, Google+</p>	<p>กุมภาพันธ์ - พฤษภาคม 2563</p>	<p>- จำนวนงานที่ได้รับปรับปรุง</p> <p>- จำนวนคู่มือปฏิบัติงาน</p>	<p>8 งาน</p>	<p>คณะกรรมการ KM ของบุคลากรสายสนับสนุน</p>	<p>ผอ.กองการศึกษา ผอ.กองบริหารทรัพยากร</p>	<p>- ระดมสมอง Brain Storming</p>		
<p>5</p>	<p>การเข้าถึงความรู้</p> <p>- เสนอองค์ความรู้ให้กับผู้บริหารสูงสุด เพื่อนำไปใช้บุคลากรกลุ่มเป้าหมายให้เข้าถึงความรู้</p> <p>วิธีการเข้าถึงความรู้มี 2 วิธีคือ</p> <p>1. Push โดยนำองค์ความรู้ทั้งหมดไปให้กลุ่มเป้าหมายทดลองใช้ 100%</p> <p>2. Pull เป็นการนำองค์ความรู้ไปจัดเก็บในเว็บไซต์ และให้บุคลากรที่สนใจดึงประเด็นบางประเด็นมาพัฒนา โดยแจ้งให้กรรมการ KM</p>	<p>กุมภาพันธ์ - พฤษภาคม 2563</p>	<p>- วิธีการเข้าถึงองค์ความรู้</p>	<p>4 ช่องทาง</p>	<p>คณะกรรมการ KM ของบุคลากรสายสนับสนุน</p>	<p>ผอ.กองการศึกษา ผอ.กองบริหารทรัพยากร</p>	<p>- ระดมสมอง Brain Storming</p>		

	ทราบ เพื่อกำกับติดตาม - หนังสือเวียน - ประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์และสื่อออนไลน์ เช่น Line, face book, e-mail - จัดทำในรูปแบบเอกสาร เช่น ขั้นตอนการปฏิบัติงาน หรือ คู่มือปฏิบัติงาน - การสอนงาน หรือ หมุนเวียนงาน											
6	การเปลี่ยนแปลงเปลี่ยนความรู้ - คณะกรรมการ KM กำกับติดตาม กลุ่มเป้าหมายที่นำความรู้ไปใช้ประโยชน์และสรุปผลการนำ KM ไปใช้ หลังจากนั้น คณะกรรมการ KM และกลุ่มเป้าหมายมาประชุมร่วมกันเพื่อพิจารณาปัญหาและข้อบกพร่องจากการทำ KM เพื่อปรับปรุงแก้ไข - การแนะนำ การสอนงาน หรือ หมุนเวียนงาน - จัดทำเอกสารเผยแพร่ เช่น ขั้นตอนการปฏิบัติงาน หรือ คู่มือปฏิบัติงาน - จัดทำสื่อมีมติมีเดีย	กุมภาพันธ์ - พฤษภาคม 2563	- จำนวนครั้งที่มีการประชุม - แลกเปลี่ยนเรียนรู้ - จำนวนครั้งที่มีการประชุมกลุ่มงาน	3 วิธี	คณะกรรมการ KM ของบุคลากรสายสนับสนุน	ผอ.กองการศึกษา ผอ.กองบริหาร ทรัพยากร						
7	การเรียนรู้ - มีองค์ความรู้จากงานบริการของสายสนับสนุน และนำไปทดลองใช้ มีการปรับปรุงแก้ไขและเป็นองค์ความรู้ที่มีคุณค่าขององค์กร ซึ่งนำไปจัดทำเป็นคู่มือการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของสายสนับสนุน	มิถุนายน 2562	จำนวนคู่มือ KM ของสายสนับสนุน ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดี	1 เล่ม	คณะกรรมการ KM ของบุคลากรสายสนับสนุน	ผอ.กองการศึกษา ผอ.กองบริหาร ทรัพยากร						
<p>ผู้ทบทวน : (ผู้อำนวยการกองบริหารทรัพยากร)</p> <p>ผู้อนุมัติ : (ผู้ช่วยอธิการบดี พิชณน์โลก)</p>												