



แผนการจัดการความรู้

Knowledge Management

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

ความเป็นมา

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้รับนโยบายจากมหาวิทยาลัยในการดำเนินการด้านการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ของส่วนงาน/หน่วยงานเพื่อให้มีการกำกับติดตาม ส่งเสริม สนับสนุนให้ทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัยมีการดำเนินการจัดการความรู้ตามระบบ เพื่อเป็นองค์ความรู้ต่อยอด การเรียนรู้นำไปใช้ประโยชน์ และบุคลากรในส่วนงาน/หน่วยงานสามารถเข้าถึงความรู้พัฒนาตนเองเป็นผู้รู้และ ประยุกต์ความรู้ที่ได้ใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ทั้งนี้การดำเนินงานในระดับหน่วยงานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้ดำเนินการตาม แนวปฏิบัติในการจัดทำจัดการความรู้ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ซึ่งประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ได้แก่

1. การกำหนดประเด็นความรู้
2. การกำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมาย
3. การแบ่งปันเรียนรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง
4. จัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร
5. การนำแนวปฏิบัติที่ดีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง

การดำเนินงานจัดการความรู้ดังกล่าวยังสอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ของสำนักวิทยบริการและ เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้เกิดประโยชน์จากการปฏิบัติงานจริง

บริบทสำนักวิทยบริการฯ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นหน่วยงานที่ให้บริการด้านทรัพยากรสารสนเทศและ เทคโนโลยีสารสนเทศให้กับนักศึกษา บุคลากร และบุคคลภายนอก โดยนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้สนับสนุน ในการบริหารจัดการ การดำเนินงาน การเรียนการสอนและการบริการวิชาการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว โดยมีการบริการ ดังนี้

1. บริการทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้
2. บริการโครงสร้างพื้นฐานเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการบริหารจัดการและ การบริการจัดการเรียนการสอน
3. บริการวิชาการเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน
4. บริการผลิตสื่อและนวัตกรรมทางการศึกษา

วิสัยทัศน์: “สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นคลังสารสนเทศชั้นนำ ของสถาบันอุดมศึกษาที่รองรับการให้บริการหลากหลาย”

ภายในปี พ.ศ.2560 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจะเป็นแหล่ง รวบรวม จัดเก็บ บริการทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเน้นการให้บริการที่เป็นเลิศ โดย เทียบเคียงกับสถาบันอุดมศึกษาชั้นนำของประเทศ

พันธกิจ

1. จัดทำ รวบรวม และให้บริการทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้
2. จัดทำและบริการโครงสร้างพื้นฐานเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการเรียนการสอนและการบริหารจัดการ
3. บริการวิชาการเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน
4. พัฒนานวัตกรรมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการและการเรียนการสอน

นโยบายการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการฯ

1. ประเด็นความรู้ที่กำหนดควรนำมาจากการปฏิบัติงานจริงเพื่อเป็นประโยชน์ในการดำเนินงานและสอดคล้องกับการดำเนินงานตามแผนต่างๆ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. ควรมีการเผยแพร่องค์ความรู้ไปสู่บุคลากรด้านห้องสมุด และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของวิทยาเขต ศูนย์การเรียน ศูนย์การศึกษาอกที่ตั้ง เพื่อสามารถแนะนำการใช้งานได้ในรูปแบบเดียวกัน

ตัวชี้วัดแผนการจัดการความรู้

1. บุคลากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเข้าร่วมกิจกรรมไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80
2. ดำเนินการตามประเด็นความรู้ที่กำหนดได้ครบทุกประเด็น

การติดตามและประเมินผล

คณะกรรมการจัดการความรู้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ กำหนดให้มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้ โดยแบ่งออกเป็น 2 ช่วง ดังนี้

1. การติดตามผลการดำเนินการรอบ 9 เดือน โดยติดตามรายงานผลการดำเนินงานตามแผนและรายงานให้มหาวิทยาลัยทราบ
2. การประเมินผลการดำเนินงานรอบ 12 เดือน โดยรายงานการดำเนินงานเมื่อสิ้นสุดรอบระยะเวลาของแผนการจัดการความรู้ตามปีงบประมาณ หรือปีการศึกษา ดังนี้
 - รายงานผลความสำเร็จตามตัวชี้วัดความสำเร็จการจัดการความรู้
 - รายงานผลการจัดกิจกรรมตามแผนการจัดการความรู้
 - รายงานผลิต (Output) ตามประเด็นการจัดการความรู้เป็นสายลักษณะอักษร

ประเด็นที่ 1 การจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

เป้าประสงค์ KM: แนวปฏิบัติที่ดีสำหรับการสืบค้นที่ถูกต้องเพื่อให้ได้เอกสารที่ต้องการ

ตัวชี้วัดของเป้าประสงค์: กลุ่มเป้าหมายสามารถเข้าใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ได้ไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 80

ความรู้ที่จำเป็นที่ถูกรองรับ: ทักษะการใช้งานฐานข้อมูลออนไลน์ที่ถูกต้อง

ผลผลิตของการจัดการความรู้ที่เป็นรูปธรรม: คู่มือการเข้าใช้ฐานข้อมูลออนไลน์

ประเด็นรายการ (Lists) ความรู้ที่จำเป็นตามการบ่งชี้ ความรู้	การจัดเก็บและการรวบรวม ข้อมูล	ผู้ที่เกี่ยวข้องเรียนรู้ ในประเด็นความรู้	ผู้ทรงคุณวุฒิที่ กลั่นกรองความรู้	ผู้รับผิดชอบใน การจัดเก็บ ความรู้	ผลผลิตที่ได้รับ/วิธีการเข้าถึง ความรู้	ระยะเวลาเริ่มต้น และแล้วเสร็จ
การเข้าใช้บริการฐานข้อมูล ออนไลน์ ของมหาวิทยาลัย	จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การเข้าใช้บริการฐานข้อมูล ออนไลน์ โดยผู้ดูแลระบบคือคุณ ชัชวาลย์ ลาภเกิน และคุณ รักชนาวรรณ ชูทอง	1. กลุ่มงานพัฒนา ทรัพยากรสารสนเทศ 2. กลุ่มงานเลขานุการ และธุรการ บรรณารักษ์ประจำ ศูนย์การศึกษา และ วิทยาเขต	คณะกรรมการ จัดการความรู้ สำนักวิทยบริการฯ	กลุ่มงานพัฒนา ทรัพยากร สารสนเทศ	1. บันทึกกิจกรรมการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ของ กลุ่มเป้าหมายรายบุคคล 2. รายงานการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ครั้งที่ 1 และ 2 3. คู่มือการเข้าใช้ฐานข้อมูล ออนไลน์ 4. แนวปฏิบัติที่ดีสำหรับการ สืบค้นที่ถูกต้องเพื่อให้ได้เอกสาร ที่ต้องการ	ครั้งที่ 1 เดือน มิถุนายน 2559 ครั้งที่ 2 เดือน กรกฎาคม 2559

ประเด็นที่ 2 การจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

เป้าประสงค์ KM: มีระบบ FAQ เพื่อการตอบปัญหาที่พบด้านการใช้งาน ระบบสารสนเทศ

ตัวชี้วัดของเป้าประสงค์: มีระบบ FAQ เพื่อการตอบปัญหาที่พบด้านการใช้งาน ระบบสารสนเทศ จำนวน 1 ระบบ

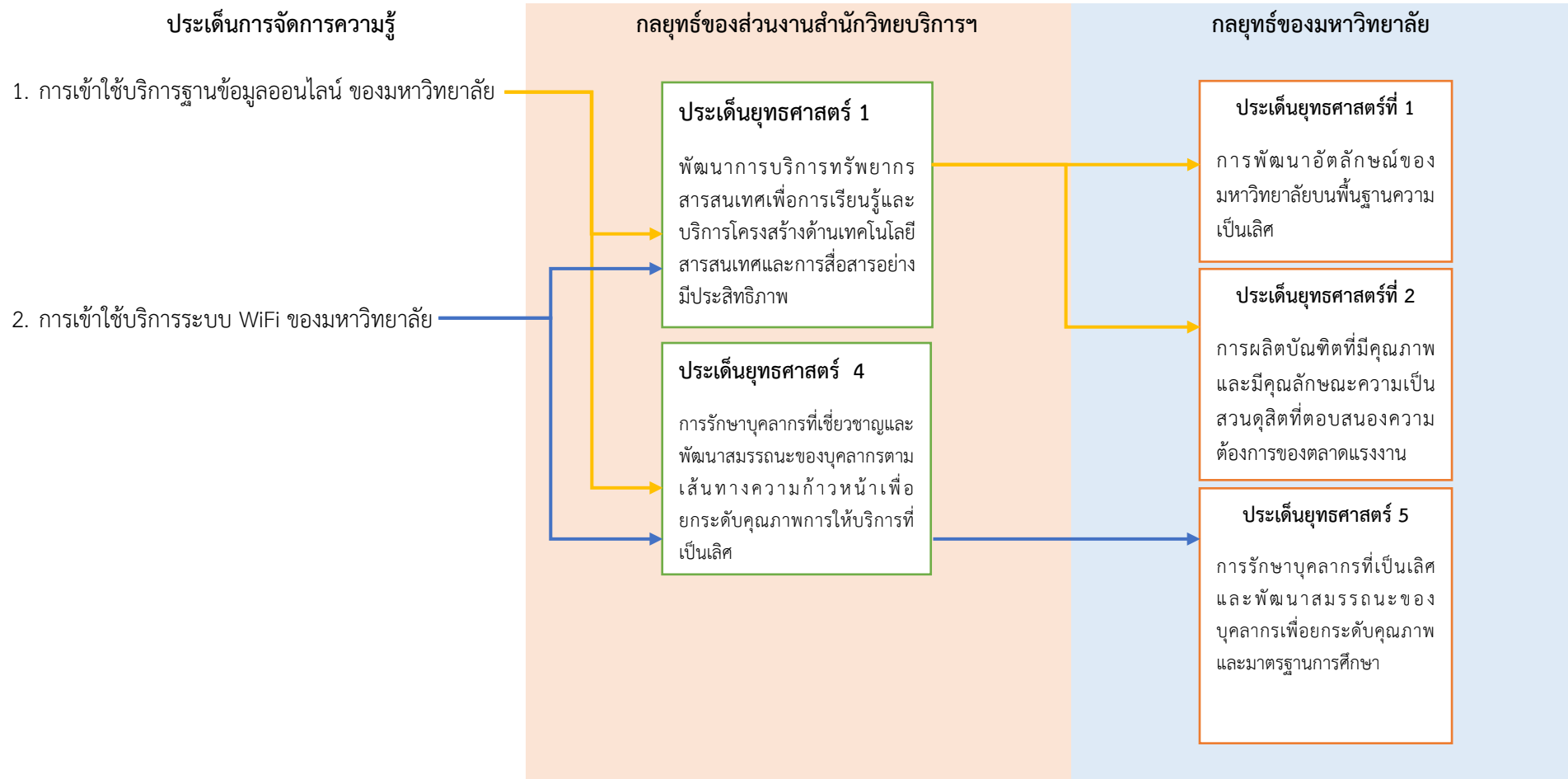
ความรู้ที่จำเป็นที่ถูบ่งชี้: การแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบ Wi-Fi ของมหาวิทยาลัย เบื้องต้น

ผลผลิตของการจัดการความรู้ที่เป็นรูปธรรม: 1.ระบบ FAQ เพื่อการตอบปัญหาที่พบด้านการใช้งาน ระบบสารสนเทศ

2. เล่มเอกสารรวบรวมคำถามคำตอบเกี่ยวกับด้าน IT

ประเด็นรายการ (Lists) ความรู้ที่จำเป็นตามการบ่งชี้ความรู้	การจัดเก็บและการรวบรวมข้อมูล	ผู้ที่จะต้องเรียนรู้ในประเด็นความรู้	ผู้ทรงคุณวุฒิที่กลั่นกรองความรู้	ผู้รับผิดชอบในการจัดเก็บความรู้	ผลผลิตที่ได้รับ/วิธีการเข้าถึงความรู้	ระยะเวลาเริ่มต้นและแล้วเสร็จ
การเข้าใช้บริการระบบ Wi-Fi ของมหาวิทยาลัย	จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้การใช้งาน ระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย โดยผู้ดูแลระบบคือ คุณไพฑูรย์ นามเสนา คุณจักร ชมภูษุช คุณสถิตย์ เขิดฉันท์ คุณฉันทย์กลุ่มเขียว และคุณสนธยา แยมเดช	1. กลุ่มงานระบบสารสนเทศและระบบเครือข่าย 2. กลุ่มงานบริการและซ่อมบำรุง 3. กลุ่มงานเลขานุการและธุรการ 4. เจ้าหน้าที่ IT ประจำศูนย์การศึกษาและวิทยาเขต	คณะกรรมการจัดการความรู้สำนักวิทยบริการฯ	กลุ่มงานระบบสารสนเทศและระบบเครือข่าย	1. บันทึกกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของกลุ่มเป้าหมายรายบุคคล 2. รายงานการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ครั้งที่ 1 และ 2 3. ระบบ FAQ เพื่อการตอบปัญหาที่พบด้านการใช้งาน ระบบสารสนเทศ 4. เล่มเอกสารรวบรวมคำถามคำตอบเกี่ยวกับด้าน IT	ครั้งที่ 1 เดือนมิถุนายน 2559 ครั้งที่ 2 เดือนกรกฎาคม 2559

ความเชื่อมโยงของประเด็นการจัดการความรู้ กับกลยุทธ์ของสำนักวิทยบริการฯ และกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยปี 2557-2560 ฉบับปรับปรุงปี 2558



แผนการจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ 2559

การดำเนินงาน	วัตถุประสงค์	เป้าหมาย	กิจกรรม	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
ค้นหาองค์ความรู้					
1. จัดทำประเด็นความรู้ที่จำเป็น เพื่อทำแผนการจัดการความรู้	1.เพื่อให้ได้ประเด็นความรู้ที่หน่วยงานมีความสนใจ และอยากมีส่วนร่วม 2. จัดทำแผนการจัดการความรู้สำนักวิทยบริการฯ	มีประเด็นความรู้เกิดขึ้น อย่างน้อย 2 ประเด็น	1.ให้แต่ละกลุ่มงานคัดเลือกประเด็นความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อบุคลากรในสำนัก 2. สรุปประเด็นความรู้เพื่อนำมากำหนดประเด็นที่จะจัดการความรู้ 3. จัดทำร่างแผนการจัดการความรู้ 4.แต่งตั้งคณะกรรมการการจัดการความรู้สำนัก	ก ร ก ฎ า ค ม - สิงหาคม 2558	ผู้บริหารสำนักวิทยบริการฯ
2. จัดประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้	เพื่อให้ได้องค์ความรู้ตามแผนการจัดการความรู้	อย่างน้อย 3 ครั้ง	จัดประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ตามประเด็นยุทธศาสตร์ของสำนัก ครั้งที่ 1 คัดเลือกประเด็นความรู้ ครั้งที่ 2 จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ครั้งที่ 3 สรุปผลการจัดการความรู้	กั น ย า ย น - ตุลาคม 2558	เจ้าหน้าที่สำนักวิทยบริการฯ วิทยาเขต ศูนย์การเรียน และศูนย์การศึกษาฯ
3. สกัดความรู้ที่ได้จากการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้	เพื่อให้ได้องค์ความรู้ตามแผนการจัดการความรู้และเผยแพร่ให้หน่วยงานนำไปใช้	ได้ องค์ ค วาม ร ู้ ที่ สามารถนำไปใช้ได้ ตามประเด็นความรู้ที่กำหนด	1. สกัดความรู้ที่ได้จากการประชุมเชิงปฏิบัติการ 2.แจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ 3. เ ผ ย แ พ ร ่ ใน website KM ของสำนัก http://arit.dusit.ac.th/KB	พฤษภาคม 2558	กลุ่มงานเลขานุการฯ
4. ติดตามผลการนำความรู้ไปใช้	เพื่อให้ทราบผลลัพธ์ของการนำองค์ความรู้ไปใช้ประโยชน์	ทุกหน่วยงานสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	สอบถามผลลัพธ์จากหน่วยงานที่นำไปใช้	มกราคม – กุมภาพันธ์ 2559	ผู้บริหารสำนักวิทยบริการฯ
5. จัดประชุมแลกเปลี่ยน รอบที่ 2	ปรับปรุงแก้ไขหาแนวปฏิบัติที่ดี	ได้แนวทางที่ดีกว่าเดิม	จัดประชุมแลกเปลี่ยนจากการนำไปใช้ประโยชน์	เมษายน 2559	เจ้าหน้าที่สำนักวิทยบริการฯ

การดำเนินงาน	วัตถุประสงค์	เป้าหมาย	กิจกรรม	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
					วิทยาเขต ศูนย์การเรียน และ ศูนย์การศึกษาฯ
การเผยแพร่องค์ความรู้					
6. สรุปลองค์ความรู้และเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์	เพื่อเผยแพร่องค์ความรู้และมีแหล่งรวบรวมความรู้ต่างๆ	เว็บไซต์รวบรวมความรู้	จัดทำเว็บไซต์ KM	เมษายน – พฤษภาคม 2559	สำนักวิทยบริการฯ
สรุปผลการดำเนินงาน					
7. รายงานสรุปผลการดำเนินงานการจัดการความรู้	<ul style="list-style-type: none"> - ประเมินรายงานผลความสำเร็จตามตัวชี้วัดความสำเร็จการจัดการความรู้ - รายงานผลการจัดกิจกรรมตามแผนการจัดการความรู้ - รายงานผลผลิต (Output) ตามประเด็นการจัดการความรู้เป็นลายลักษณ์อักษร 	ร้อยละ 80	จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงาน	มิถุนายน 2559	ผู้บริหารสำนักวิทยบริการฯ และกลุ่มงานเลขานุการฯ

