

<p><b>แบบฟอร์มที่ 11 แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) : กระบวนการจัดการความรู้ (KM Process)</b></p>
<p><b>ชื่อหน่วยงาน :</b> สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์</p> <p><b>เป้าหมาย KM (Desired State) :</b> เพิ่มระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อสำนักวิทยบริการ</p>
<p><b>ยุทธศาสตร์ที่ 6 ประเด็นยุทธศาสตร์</b> การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและระบบบริหารจัดการองค์กร</p>
<p><b>องค์ความรู้ที่จำเป็น :</b> K1 รายละเอียดตัวบ่งชี้ผลการดำเนินงาน (KPIs) ระดับองค์กรตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ</p> <p>K2 เกณฑ์การประเมินสำนักวิทยบริการของบุคลากร</p> <p>K3 แผนกลยุทธ์สำนักวิทยบริการ</p> <p>K4 แบบประเมินและผลการประเมินสำนักวิทยบริการ</p> <p>K5 แผนปฏิบัติงานเพิ่มระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อสำนักวิทยบริการ</p> <p>K6 คู่มือปฏิบัติงาน/งานวิจัย/นวัตกรรม สำนักวิทยบริการ</p>
<p><b>เหตุผลที่เลือกองค์ความรู้ :</b> เพื่อให้เห็นเป้าหมายขององค์กรอย่างชัดเจนและเป็นแนวทางการปฏิบัติและพัฒนางานให้สอดคล้องบรรลุตามเป้าหมายที่แท้จริง และเกิดความเข้าใจตรงกันระหว่างผู้ประเมินและผู้ถูกประเมิน</p>
<p><b>หน่วยที่วัดผลได้เป็นรูปธรรม :</b> ระดับความพึงพอใจไม่น้อยกว่าร้อยละ 4.25</p>

ลำดับ	กิจกรรม	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	เครื่องมือ/อุปกรณ์	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ
<b>1</b>	<b>การบ่งชี้ความรู้</b>								
1.1	แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน ????????							ผู้รับผิดชอบ	
1.2	รวบรวม ประชุมสรุปวิเคราะห์ผลการประเมิน ความพึงพอใจสำนักวิทยบริการในรอบที่ผ่านมา 1.2.1 ระบุกิจกรรม 1.2.2	รวบรวมประเด็นที่ผลการ ประเมินต่ำจะต้องปรับปรุง		จำนวนประเด็น การประเมินที่ ต้องปรับปรุง	ได้ประเด็นการ ประเมินที่ ต้อง ปรับปรุง			ผู้รับผิดชอบ	
1.3	สำรวจความต้องการ/ความคาดหวังของบุคลากร ที่มีต่อสำนักวิทยบริการ 1.3.1 กิจกรรม OM 1.3.2	สอบถาม สัมภาษณ์ บุคลากร โดยตรง		ประเด็นความ ต้องการและ ความคาดหวัง ของบุคลากร	ได้ประเด็นความ ต้องการและความ คาดหวังของ บุคลากร			ผู้รับผิดชอบ	
<b>2.</b>	<b>การสร้างและแสวงหาความรู้</b>								
2.1	ประชุมกำหนดขอบเขตประเด็นการประเมิน ความพึงพอใจสำนักวิทยบริการของบุคลากร	-ความคาดหวังของบุคลากร -สิ่งที่กำหนดให้ประเมิน	ธ.ค.58	จำนวนประเด็น การประเมิน ความพึงพอใจ	ได้ประเด็นการ ประเมิน	-	-	บุคลากรสำนัก วิทยบริการและ ทีมบริหาร	
2.2	ประชุมจัดทำแผนการปฏิบัติการเพื่อเพิ่มระดับ	สอดคล้องกับความต้องการ/		แผนดำเนินงาน	มีแผนการ			ผู้รับผิดชอบ	

ลำดับ	กิจกรรม	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	เครื่องมือ/อุปกรณ์	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ
	ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อสำนักวิทยบริการ	ความคาดหวังของบุคลากร สอดคล้อง ประเด็นการประเมินที่ต้องปรับปรุง และตามแนวทางการจัดการองค์กรตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ		เพิ่มระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อสำนักวิทยบริการ	ดำเนินงานเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจและสามารถพัฒนางานได้ตรงตามเป้าหมายขององค์กรและการประเมิน				
<b>3</b>	<b>การจัดความรู้เป็นระบบ</b>								
3.1	-จัดทำรายงานผลการประชุมสรุปวิเคราะห์ผลการประเมินสำนักวิทยบริการที่ผ่านมา -จัดทำรายงานผลการสำรวจความต้องการ/ความคาดหวังของบุคลากรที่มีต่อสำนักวิทยบริการ -จัดทำรายงานการประชุมกำหนดประเด็นการประเมินสำนักวิทยบริการ -จัดทำรายงานแผนปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อสำนักวิทยบริการ -จัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานตามแผนการเพิ่ม	นำเสนอผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ		จำนวนองค์ความรู้เพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อสำนักวิทยบริการ	มีองค์ความรู้เพื่อปฏิบัติงานการเพิ่มระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อสำนักวิทยบริการ			ผู้รับผิดชอบ	

ลำดับ	กิจกรรม	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	เครื่องมือ/อุปกรณ์	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ
	ระดับความพึงพอใจสำนักวิทยบริการ								
3.2	กำหนดหมวดหมู่ความรู้	จัดหมวดหมู่ความรู้ให้เข้าถึงได้ง่าย		บุคลากรสามารถเข้าถึงได้ง่าย	จัดเก็บความรู้อย่างเป็นระบบและสามารถเข้าถึงได้ง่าย			กรรมการ KM	
<b>4.</b>	<b>การประมวลและกลั่นกรองความรู้</b>								
4.1	วิเคราะห์ตรวจสอบโดยทีมบริหาร(หัวหน้าฝ่าย หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง)	เปิดให้มีการวิจารณ์และเสนอแนะแนวทางการพัฒนาปรับปรุง		คำรับรองของผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ	มีองค์ความรู้เป็นที่ยอมรับและเข้าใจตรงกันของบุคลากร	-	-	ผู้รับผิดชอบ	
<b>5.</b>	<b>การเข้าถึงความรู้</b>								
5.1	จัดเก็บในเว็บไซต์ KM เว็บไซต์ฝ่าย และสำนักวิทยบริการ	-บุคลากรทุกคนสามารถเข้าถึงได้สะดวกรวดเร็ว		จำนวนองค์ความรู้ในการเพิ่มระดับความพึงพอใจสำนักวิทยบริการ	มีองค์ความรู้ด้านการเพิ่มระดับความพึงพอใจสำนักวิทยบริการที่บุคลากรสามารถ			กรรมการ KM	

ลำดับ	กิจกรรม	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	เครื่องมือ/อุปกรณ์	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ
					เข้าถึงความรู้ได้ อย่างสะดวก รวดเร็ว				
<b>6.</b>	<b>การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้</b>								
6.1	จัดกิจกรรมสร้างเสริมเข้าใจ ความรัก ความผูกพัน และความภาคภูมิใจในสำนักวิทยบริการ	-ให้บุคลากรร่วมกันแสดง ความรู้สึกรักที่มีต่อองค์กร -สร้างความเข้าใจการบริหาร จัดการองค์กรตามเกณฑ์ รางวัลคุณภาพแห่งชาติ		จำนวนประเด็น ความคิดเห็น	สร้างความเข้าใจ ตรงกันภายใน องค์กร บุคลากรมากกว่า ร้อยละ 90 รู้และ เข้าใจตรงกัน			ผู้รับผิดชอบ	
<b>7.</b>	<b>การเรียนรู้</b>								
7.1	จัดทำแบบประเมินและประเมินความพึงพอใจ ของบุคลากรที่มีต่อสำนักวิทยบริการ	เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วน ร่วม		ผลการประเมิน ไม่น้อยกว่า 4.25	ได้แบบประเมิน ครอบคลุม ประเด็นและผล การประเมินไม่ น้อยกว่า 4.25			ผู้รับผิดชอบ	

ลำดับ	กิจกรรม	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	เครื่องมือ/อุปกรณ์	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ
7.2	จัดทำคู่มือ/งานวิจัย/นวัตกรรม/บทความทางวิชาการ/ระบบ lean หรืองานเชิงพัฒนาอื่นๆ	กำหนดให้เป็นภาระงานที่ต้องปฏิบัติ(TOR)		จำนวนคู่มือ/ งานวิจัย/ นวัตกรรม/ บทความทาง วิชาการ/ระบบ lean หรืองาน เชิงพัฒนาอื่นๆ	องค์ความรู้ที่ได้รับ การพัฒนาต่อยอด และมีการเผยแพร่			ผู้รับผิดชอบ	

ผู้ทบทวน.....

(นางสาวอมรพรรณ พัทโร)

รักษาราชการแทนเลขานุการสำนักวิทยบริการ

ผู้รับผิดชอบ.....

(นางวิวิรรณ ขำพล)

ประธานคณะกรรมการจัดการความรู้

ผู้อนุมัติ : CKO/ผู้บริหารระดับสูงสุด.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ยุพดี ชัยสุขสันต์)

ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ