

แผนปฏิบัติการการจัดการความรู้

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

1. **ชื่อหัวข้อประเด็นการจัดการความรู้ :** การสร้างองค์ความรู้ในด้านการให้บริการและการแก้ไขปัญหาระบบเครือข่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ต่อเนื่อง)
2. **คณะทำงานบริหารจัดการความรู้ประจำหน่วยงาน :** ศูนย์คอมพิวเตอร์
3. **วัตถุประสงค์การจัดการความรู้ในหัวข้อที่กำหนด :**
 - 3.1. เพื่อให้บุคลากรในฝ่ายมีองค์ความรู้เพิ่มเติมและสามารถใช้องค์ความรู้ในการให้บริการและสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของระบบเครือข่ายได้
 - 3.2. เพื่อรวบรวมข้อมูลความรู้และการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่พบของระบบเครือข่ายและนำไปพัฒนาการปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง
 - 3.3. เพื่อสร้างความรู้และรู้เท่าทันปัญหาโดยสามารถแก้ไขปัญหาได้ทุกคน ซึ่งจะช่วยลดขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และสร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการได้
 - 3.4. เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ ความสามารถที่จะปฏิบัติหน้าที่ทดแทนกันได้
4. **ระยะเวลาโครงการ:** จำนวน 360 วัน (รวมทั้งหมด)
5. **รายละเอียดเป้าหมายผลงานจากการจัดการความรู้ :**

| ผลผลิต/ตัวชี้วัด | หน่วยนับ | ปีงบประมาณ พ.ศ. | | | | |
|---|----------|-----------------|------|------|------|------|
| | | 2560 | 2561 | 2562 | 2563 | 2564 |
| ผลผลิต: องค์ความรู้ในด้านการให้บริการและการแก้ไขปัญหา ระบบเครือข่าย | | | | | | |
| ตัวชี้วัด : 1. บุคลากรในฝ่ายมีองค์ความรู้ที่มากขึ้น และสามารถใช้องค์ความรู้ในการ ให้บริการและสามารถแก้ไขปัญหา ต่าง ๆ ที่พบของระบบเครือข่ายได้ สามารถนำข้อมูลที่ได้รับรู้มา พัฒนา แก้ไข และทำงานทดแทนกันได้ ภายในฝ่ายงานเดียวกัน | คะแนน | - | - | - | - | - |

6. แผนการปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

| ผลผลิต/ขั้นตอน/กิจกรรม | ระยะเวลาดำเนินการ* |
|--|--------------------|
| <p>ขั้นตอนที่ 1 : การกำหนดประเด็นการจัดการความรู้และนิยามความรู้ที่บ่งชี้</p> <p>กิจกรรม :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. จัดให้มีการประชุมภายในฝ่าย เพื่อทบทวนความรู้ที่มีและทำความเข้าใจเกี่ยวกับคำแนะนำ การให้บริการและการแก้ไขปัญหาาระบบเครือข่าย ดำเนินการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในฝ่ายกำหนดประเด็นความรู้ ปัญหา และสถิติที่ให้บริการในปี 2559 เพื่อกำหนดขอบเขตการดำเนินการและวิธีการดำเนินการหรือปัญหาที่พบในแผนปฏิบัติการปี 2560 |30..... วัน |
| <p>ขั้นตอนที่ 2 : การสร้างและแสวงหาความรู้</p> <p>กิจกรรม :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. จัดหาบุคลากรที่มีความรู้หรือปัญหาในประเด็นที่กำหนดที่จะสร้างประโยชน์ภายในฝ่ายงานและมอบหมายให้กำหนดหลักสูตรการอบรมเพิ่มเติม |30..... วัน |
| <p>ขั้นตอนที่ 3 : การจัดความรู้ให้เป็นระบบ</p> <p>กิจกรรม :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. รวบรวมและบันทึกเนื้อหา เพื่อจัดทำเป็นรูปเล่มเป็นคู่มือการปฏิบัติงาน (ฉบับปรับปรุง) ของฝ่ายเครือข่าย |120..... วัน |
| <p>ขั้นตอนที่ 4 : การประมวลและกลั่นกรองความรู้</p> <p>กิจกรรม :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ให้บุคลากรในฝ่าย ช่วยตรวจทานแบบร่างของคู่มือการปฏิบัติงานของฝ่ายเครือข่าย ร่วมกันตรวจทานความรู้ และปัญหาที่ได้อพบ และนำไปสู่การแก้ไขปัญหาด้วยความสำเร็จ จนได้คู่มือการปฏิบัติงานของฝ่ายเครือข่ายฉบับสมบูรณ์ |60..... วัน |
| <p>ขั้นตอนที่ 5 : การเข้าถึงความรู้</p> <p>กิจกรรม :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เผยแพร่คู่มือการปฏิบัติงานของฝ่ายเครือข่ายฉบับสมบูรณ์แก่พนักงานในฝ่ายทุกท่านสำหรับเป็นแนวทางเพื่อแก้ไขปัญหาาระบบเครือข่ายอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด |30..... วัน |

| ผลผลิต/ขั้นตอน/กิจกรรม | ระยะเวลาดำเนินการ* |
|--|--------------------|
| ขั้นตอนที่ 6 : การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ กิจกรรม : 1. จัดให้มีการอบรมถ่ายทอดให้ความรู้เพิ่มเติมในหัวข้อที่กำหนดไว้แก่บุคลากรภายในฝ่าย ให้บุคลากรภายในฝ่ายแลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้ที่มีอยู่แก่กัน และจัดทำแบบทดสอบก่อนและหลังดำเนินการอย่างเป็นระบบเพื่อให้ทราบถึงการพัฒนาความรู้ของบุคลากรภายในฝ่าย |30..... วัน |
| ขั้นตอนที่ 7 : การเรียนรู้ กิจกรรม : 1. บุคลากรเกิดความเรียนรู้จากองค์ความรู้ที่ได้รับ และมีความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาระบบเครือข่าย และสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ |60..... วัน |

หมายเหตุ ระยะเวลาดำเนินการ (สะสม) ที่กำหนดตามแผนการจัดการความรู้

7. วงเงินงบประมาณ

หน่วย : บาท

| ปีงบประมาณ | เงินงบประมาณ | เงินนอกงบประมาณ | รวมทั้งสิ้น |
|--------------------|--------------|-----------------|-------------|
| 2560 | 5,000 | - | 5,000 |
| 2561 | - | - | - |
| 2562 | - | - | - |
| รวมทั้งสิ้น | 5,000 | - | 5,000 |