

แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) ด้านการบริหารจัดการ (สายสนับสนุน)

ปีการศึกษา 2557

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

ประเด็นยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย : ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 การบริหารจัดการและการสร้างภาพลักษณ์

องค์ความรู้ที่จำเป็น : เทคนิคการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

ตัวชี้วัด (KPI) : ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

เป้าหมายของตัวชี้วัด : ผู้รับบริการร้อยละ 80 มีความพึงพอใจในการให้บริการไม่น้อยกว่า 3.5 จาก 5

ลำดับ	กิจกรรมตามขั้นตอนการจัดการความรู้	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมายตัวชี้วัด	กลุ่มเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
1	การกำหนดความรู้ 1.1 เสนอหัวข้อในที่ประชุมบุคลากรของสถาบันวิจัยและพัฒนา ทุกฝ่ายงาน เพื่อกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายในการจัดการความรู้และแต่งตั้งคณะทำงาน	ส.ค. - ก.ย. 57	- จำนวนบุคลากรของสถาบันวิจัยและพัฒนา ที่เข้าร่วมประชุม	- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	- เจ้าหน้าที่สถาบันวิจัยและพัฒนาทุกคน	- รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนาฝ่ายบริหาร	
2	การเสาะหาความรู้ 2.1 จัดกิจกรรมการบรรยายถ่ายทอดองค์ความรู้และประสบการณ์ สอนหาและแลกเปลี่ยนเทคนิคการให้บริการ เพื่อเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ	ต.ค. - พ.ย. 57	- จำนวนบุคลากรของสถาบันวิจัยและพัฒนา ที่เข้าร่วมกิจกรรม - จำนวนครั้งของการจัดกิจกรรม	- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 - อย่างน้อย 3 ครั้ง	- เจ้าหน้าที่สถาบันวิจัยและพัฒนาทุกคน	- รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนาฝ่ายบริหาร และฝ่ายฝึกอบรม	
3	การปรับปรุงความรู้ 3.1 นำความรู้ที่ผ่านการสนทนาและแลกเปลี่ยนมาทำการปรับปรุงให้เป็นความรู้เพิ่มเติมจากเดิมที่มีอยู่	ธ.ค. 57 - เม.ย. 58	- จำนวนองค์ความรู้	- อย่างน้อย 1 องค์ความรู้	- เจ้าหน้าที่สถาบันวิจัยและพัฒนาทุกคน	- รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนาฝ่ายบริหาร	
4	การประยุกต์ใช้ความรู้ 4.1 นำเทคนิคการให้บริการจากการแลกเปลี่ยนไปประยุกต์ใช้กับการทำงาน	เม.ย. - พ.ค. 58	- จำนวนบุคลากรของสถาบันวิจัยและพัฒนา ที่นำความรู้ไปประยุกต์ใช้กับการทำงาน	- อย่างน้อย 5 คน	- เจ้าหน้าที่สถาบันวิจัยและพัฒนาทุกคน	- รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนาฝ่ายบริหาร	

แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) ด้านการบริหารจัดการ (สายสนับสนุน)

ปีการศึกษา 2557

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

ประเด็นยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย : ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 การบริหารจัดการและการสร้างภาพลักษณ์

องค์ความรู้ที่จำเป็น : เทคนิคการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

ตัวชี้วัด (KPI) : ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

เป้าหมายของตัวชี้วัด : ผู้รับบริการร้อยละ 80 มีความพึงพอใจในการให้บริการไม่น้อยกว่า 3.5 จาก 5

ลำดับ	กิจกรรมตามขั้นตอนการจัดการความรู้	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมายตัวชี้วัด	กลุ่มเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
5	การแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสกัดความรู้ 5.1 จัดการแลกเปลี่ยนและสกัดความรู้ระหว่างบุคลากร ที่นำความรู้ที่ได้ในข้อ 3 ไปใช้ในการทำงาน	มิ.ย. 58	- จำนวนครั้งของการจัดกิจกรรม แลกเปลี่ยนเรียนรู้	- อย่างน้อย 5 ครั้ง	- เจ้าหน้าที่สถาบันวิจัย และพัฒนาทุกคน	- รองผู้อำนวยการ สถาบันวิจัยและพัฒนา ฝ่ายบริหาร	
6	การปรับปรุงเป็นชุดความรู้ 6.1 นำไฟล์ที่รวบรวมเทคนิคการให้บริการต่าง ๆ มาจัดทำเป็นคู่มือ เทคนิคการให้บริการที่มี ประสิทธิภาพ 6.2 เผยแพร่คู่มือเทคนิคการให้บริการที่มี ประสิทธิภาพในเว็บไซต์สถาบันวิจัยและพัฒนา เพื่อให้บุคลากรภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาและนำไปใช้ได้ 6.3 ทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ก.ค. 58	- เล่มคู่มือ - เว็บไซต์สถาบันวิจัยและพัฒนา - ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	- อย่างน้อย 1 เล่ม - อย่างน้อย 30 ครั้ง - ไม่น้อยกว่า 3.5 จากคะแนนเต็ม 5 อย่างน้อย ร้อยละ 80	- เจ้าหน้าที่สถาบันวิจัย และพัฒนาทุกคน	- รองผู้อำนวยการ สถาบันวิจัยและพัฒนา ฝ่ายบริหาร	

ผู้ทบทวน
(นางกุลชญา พงษ์แสง)

รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา ฝ่ายบริหาร

ผู้อนุมัติ
(นายวุฒิวัฒน์ คงรัตนประเสริฐ)

ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา