



**แผนการจัดการความรู้  
ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๔**

**จัดทำโดย**

**สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ**

## สารบัญ

	หน้า
๑. การทบทวนแผนการจัดการความรู้ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๓ .....	๑
๒. วิเคราะห์ SWOT การจัดการความรู้ของหน่วยงาน และประเมินประสิทธิภาพก่อนการดำเนินงาน .....	๓
๓. กรอบการประเมินด้านการจัดการความรู้ .....	๔
๔. ประเด็นการจัดการความรู้ .....	๗
๕. เป้าหมายการจัดการความรู้ .....	๗
๖. สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย .....	๗
๗. บุคลากรกลุ่มเป้าหมาย .....	๘
๘. มีกิจกรรมการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จากผู้มีประสบการณ์ตรง .....	๘
๙. ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจัดการความรู้ (Key Success Factor) .....	๙
๑๐. แผนปฏิบัติการจัดการความรู้ ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๔ .....	๑๐

## ๑. การทบทวนแผนการจัดการความรู้ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๓

๑.๑ สิ่งที่หน่วยงานคาดหวังจากการจัดการความรู้ในปีการศึกษา ๒๕๕๓ คือ

๑.๑.๑ มีระบบและกลไกในการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาสำนักหอสมุดสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนพัฒนาของสำนักหอสมุดและสนับสนุนพันธกิจด้านการผลิตบัณฑิตและด้านการวิจัยของมหาวิทยาลัย การกำหนดและพัฒนาบุคลากรกลุ่มเป้าหมาย การแบ่งปัน การแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการเผยแพร่ความรู้ การรวบรวมความรู้ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีจัดเก็บอย่างเป็นระบบ รวมทั้งการนำความรู้ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดี ซึ่งได้จากการจัดการความรู้ในปีการศึกษาปัจจุบันและปีที่ผ่านมาใช้ในการปฏิบัติงานจริง

๑.๑.๒ ผลการดำเนินงานในแต่ละประเด็น/ขอบเขตความรู้บรรลุตามตัวชี้วัดที่กำหนด ดังนี้

๑) จำนวนการใช้ห้องสมุด/ทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองของนิสิตเพิ่มขึ้น

๒) มีโครงการวิจัย/โครงการพัฒนางาน จำนวน ๔ โครงการ (พัสดุ ๑ สงขลา ๓)

๓) มีการดำเนินงานตามแผนงานของโครงการวิจัย/โครงการพัฒนางานมากกว่าร้อยละ ๘๕

๑.๒ สิ่งที่เกิดขึ้นจริง และสิ่งที่ได้เกินความคาดหวังคืออะไร เพราะอะไร

๑.๒.๑ มีระบบและกลไกในการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาสำนักหอสมุดสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยได้ กำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนพัฒนาของสำนักหอสมุดและสนับสนุนพันธกิจด้านการผลิตบัณฑิตและด้านการวิจัยของมหาวิทยาลัย จำนวน ๒ ประเด็น/ขอบเขต มีการกำหนดและพัฒนาบุคลากรกลุ่มเป้าหมายทั้งความสามารถหลัก ความสามารถเฉพาะตำแหน่ง ความสามารถในกลุ่มงาน/ลักษณะงานที่ใกล้เคียงกันหลายโครงการ มีกิจกรรมแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้และเผยแพร่ความรู้สู่บุคลากรหลายกิจกรรม เช่น *Friday Morning Talk* กิจกรรมเล่าสู่กันฟัง และกิจกรรม *Sharing Day* เป็นต้น มีการรวบรวมความรู้ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดี และการเรียนรู้จากการปฏิบัติจัดเก็บและเผยแพร่ผ่าน *web site* สำนักหอสมุด จำนวน ๒ เรื่อง คือ สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยทักษิณกับกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองและการเรียนรู้ตลอดชีวิตแก่นิสิต : เรียนรู้จากการปฏิบัติ และ *R2R : แนวปฏิบัติที่ดี กรณีสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ* รวมทั้งการนำความรู้ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดี ซึ่งได้จากการจัดการความรู้ในปีการศึกษาที่ผ่านมาใช้ในการปฏิบัติงานจริง คือ *บริการอย่างไรจึงเป็นเลิศ การให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการ (Customer Oriented) และการเอาใจใส่ลูกค้า (Customer Care) : แนวปฏิบัติที่ดี กรณีสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยทักษิณ* และระบบการจัดการกับข้อร้องเรียน

๑.๒.๒ มีผลการดำเนินงาน/กิจกรรมที่เกิดจากการจัดการความรู้ ดังนี้

๑) การจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองและการเรียนรู้ตลอดชีวิตแก่นิสิต จำนวน 15 โครงการ

๒) โครงการวิจัย/โครงการพัฒนางานที่ดำเนินงานได้มากกว่าเป้าหมาย (มากกว่า ร้อยละ ๘๕) จำนวน ๒ โครงการ

๓) มีแนวปฏิบัติที่ดี คือ R2R: แนวปฏิบัติที่ดี กรณีสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ

๔) จำนวนการใช้/การ access ฐานข้อมูลผ่านระบบเครือข่ายมีจำนวนเพิ่มขึ้น (ปีการศึกษา ๒๕๕๒ จำนวน ๙๓,๒๙๒ ครั้ง ปีการศึกษา ๒๕๕๓ จำนวน ๑๒๖,๙๕๗ ครั้ง)

๕) มีบทเรียนจากการปฏิบัติที่ยังไม่บรรลุเป้าหมาย คือ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ กับกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองและการเรียนรู้ตลอดชีวิตแก่นิสิต: เรียนรู้จากการปฏิบัติ ซึ่งนำสู่การพัฒนาในรูปของการวิจัยสถาบัน ในปีการศึกษา ๒๕๕๔ จำนวน ๒ เรื่อง คือ ๑) การศึกษาสาเหตุการไม่ใช้ห้องสมุด/ทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ และ ๒) การศึกษาพฤติกรรมการรู้สารสนเทศของนิสิต

๑.๓ สิ่งที่ได้น้อยกว่าที่คาดหวังคืออะไร เพราะอะไร

ผลการดำเนินงานไม่บรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดที่กำหนด คือ

๑.๓.๑ จำนวนการใช้ห้องสมุด/ทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองของนิสิต ในภาพรวมไม่ได้เพิ่มขึ้น

๑.๓.๒ โครงการวิจัย/โครงการพัฒนางานอีก ๔ โครงการไม่สำเร็จตามเป้าหมาย

๑.๔ ข้อเสนอแนะอื่นและสิ่งที่จะดำเนินการในปีถัดไป

นำบทเรียนจากการปฏิบัติที่ยังไม่บรรลุเป้าหมายไปดำเนินการ/พัฒนาต่อ คือ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณกับกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองและการเรียนรู้ตลอดชีวิตแก่นิสิต : เรียนรู้จากการปฏิบัติ โดยทำวิจัยสถาบัน ในปีการศึกษา ๒๕๕๔ จำนวน ๒ เรื่อง คือ ๑) การศึกษาสาเหตุการไม่ใช้ห้องสมุด/ทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ และ ๒) การศึกษาพฤติกรรมการรู้สารสนเทศของนิสิต 3) การค้นหาแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศและการแบ่งปันแนวปฏิบัติ

## ๒. วิเคราะห์ SWOT ประเด็นการจัดการความรู้ของสำนักหอสมุด

### จุดแข็ง

๑. มีความพร้อมด้านอาคารสถานที่
๒. บุคลากรมีความพร้อมในการเรียนรู้
๓. มีความพร้อมในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
๔. มีการจัดกิจกรรม/บริการสนับสนุนการเรียน การสอน การวิจัยหลากหลายกิจกรรม/บริการ
๕. ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงกิจกรรม/บริการหลากหลายช่องทาง
๖. มีความร่วมมือระหว่างห้องสมุดเครือข่าย
๗. มีผลความสำเร็จจากการจัดการความรู้ในปีที่ผ่านมาเป็นแรงบันดาลใจ
๘. ผู้บริหารให้การสนับสนุน

### จุดอ่อน

๑. บุคลากรส่วนหนึ่งยังขาดวัฒนธรรมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน
๒. การพัฒนานวัตกรรมใหม่ๆ ในการดำเนินงานและการบริการยังมีน้อย
๓. บุคลากรมีงานประจำมากเกินไป ไม่สามารถจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อสังเคราะห์องค์ความรู้ตามที่กำหนดเป้าหมายไว้
๔. รูปแบบการประชาสัมพันธ์ไม่จูงใจผู้ใช้บริการ
๕. การดำเนินการวิจัยสถาบันเพื่อพัฒนางานไม่เป็นไปตามแผน
๖. ภาพลักษณ์สำนักหอสมุดไม่เด่นพอที่จะทำให้ผู้ใช้บริการนึกถึงเป็นอันดับแรก

### โอกาส

๑. สำนักหอสมุดพัฒนาองค์กรตามแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA)
๒. มหาวิทยาลัยให้การสนับสนุนการพัฒนาห้องสมุด
๓. มีเครือข่ายความร่วมมือในการดำเนินงานร่วมกัน

### ภัยคุกคาม

๑. การใช้สารสนเทศเพื่อการเรียนการสอน การวิจัยทั้งจากนักศึกษาและอาจารย์ยังมีค่อนข้างน้อย นักศึกษาส่วนใหญ่ยังไม่มีวัฒนธรรมในการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง
๒. มีช่องทาง / แหล่งสารสนเทศอื่น ๆ เช่น google ห้องสมุดสถาบันอื่นๆ ร้านหนังสือ ให้ผู้ใช้เข้าถึงได้สะดวก
๓. ทรัพยากรบางประเภท / สาขาวิชามีแหล่งผลิตน้อย และหาซื้อได้ยาก
๔. ระบบสาธารณูปโภคไม่เอื้อต่อการส่งเสริมการเรียนรู้ เช่น น้ำไม่ไหล ระบบไฟฟ้าไม่เสถียร
๕. กระบวนการเรียนการสอนบางส่วนอาจไม่ได้เน้นส่งเสริมให้นิสิตศึกษา ค้นคว้าด้วยตนเอง

### ๓. กรอบการประเมินด้านการจัดการความรู้

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๑๑ กำหนดให้ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่างๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว เหมาะสมกับสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกันตลอดเวลา ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการให้สอดคล้องกับการบริหารราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามพระราชกฤษฎีกา รวมถึง พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๒ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๕ ซึ่งปรากฏในมาตราที่ ๘ “การศึกษา หมายความว่า กระบวนการเรียนรู้เพื่อความเจริญงอกงาม ของบุคคลและสังคมโดยการถ่ายทอดความรู้ การฝึก การอบรม การสืบสานทางวัฒนธรรม การสร้างสรรค์จรรโลงความก้าวหน้าทางวิชาการ การสร้างองค์ความรู้ขึ้นเกิดจากการจัดสภาพแวดล้อม สังคม การเรียนรู้และปัจจัยเกื้อหนุนให้บุคคลเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต” มาตรฐานการอุดมศึกษา ที่ปรากฏตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ ลงวันที่ ๗ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๔๙ นั่นคือ “มาตรฐานด้านการสร้างและพัฒนาสังคมฐานความรู้และสังคมแห่งการเรียนรู้” และยังปรากฏในมาตรฐานการศึกษาของชาติ นั่นคือ มาตรฐานที่ ๓ “แนวการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้และสังคมแห่งความรู้”

ทั้งนี้ ตามแนวทางของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) องค์ประกอบที่ ๗ การบริหารและการจัดการ ตัวบ่งชี้ที่ ๗.๒ การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้ มีเกณฑ์การประเมินดังนี้

#### ๑. มีการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของสถาบันอย่างน้อยครอบคลุมพันธกิจด้านการผลิตบัณฑิตและด้านการวิจัย

๑.๑ สถาบันควรศึกษาเป้าประสงค์ตามประเด็นยุทธศาสตร์ หรือวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของสถาบัน ว่ามีประเด็นใดที่มุ่งเน้นเป็นสำคัญ หรือมุ่งสู่อัตลักษณ์ใดที่ต้องการ เพื่อนำมาใช้ในการกำหนดแผนยุทธศาสตร์หรือแผนปฏิบัติการในการจัดการความรู้ให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของสถาบัน โดยอย่างน้อยต้องครอบคลุมพันธกิจด้านการผลิตบัณฑิตและด้านการวิจัย

๑.๒ บุคคลที่เกี่ยวข้องในการกำหนดประเด็นความรู้ อาจประกอบด้วย รองอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดี คณบดี รองคณบดี ผู้ช่วยอธิการบดี ผู้อำนวยการ หัวหน้างาน ที่กำกับดูแลด้านยุทธศาสตร์ หรือกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องกับการผลิตบัณฑิต ด้านวิจัย รวมทั้งด้านอื่นๆ ที่เป็นไปตามอัตลักษณ์ของสถาบัน

๑.๓ สถาบันควรมีเป้าหมายในการจัดการความรู้ โดยเน้นเรื่อง การพัฒนาทักษะ ความสามารถของบุคลากรภายในเป็นหลัก โดยอย่างน้อยต้องครอบคลุมพันธกิจด้านการผลิตบัณฑิต และด้านการวิจัย รวมทั้งประเด็นการจัดการความรู้ที่สถาบันมุ่งเน้นตามอัตลักษณ์ เช่น เทคนิคการ ปรับปรุงหลักสูตรและวิธีการเรียนรู้ที่เน้นผลลัพธ์การเรียนรู้ (learning outcome) เทคนิคการเพิ่ม ผลงานวิจัยภายในสถาบัน เป็นต้น

## **๒. กำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของสำนักหอสมุดตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ ๑**

๒.๑ กลุ่มเป้าหมายที่จะได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะด้านการผลิตบัณฑิตและด้านการ วิจัย อย่างน้อยควรเป็นบุคลากรที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับการผลิตบัณฑิตและการวิจัย เช่น คณาจารย์หรือนักวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประเด็นความรู้ดังกล่าว รวมทั้งด้านอื่นๆ ที่สถาบันมุ่งเน้น

๒.๒ สถาบันควรถูกกำหนดนโยบายให้มีการสำรวจผลการปฏิบัติงานที่เป็นจุดเด่นของอาจารย์ หรือนักศึกษาในแต่ละคณะ หรือสาขาวิชา โดยเฉพาะด้านการจัดการเรียนการสอน และการวิจัยที่ สะท้อนอัตลักษณ์ของสาขาวิชานั้นๆ เพื่อนำมากำหนดเป็นประเด็นสำหรับใช้ในกระบวนการจัดการ ความรู้ให้ได้องค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษา

## **๓. มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ ๑ และเผยแพร่ ไปสู่บุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด**

๓.๑ สถาบันควรเชิญบุคลากรภายใน หรือภายนอกที่มีผลงานดีเด่นทางด้านวิชาการ และ ผลงานทางด้านวิจัย รวมทั้งผลงานด้านอื่นๆ ที่สถาบันมุ่งเน้น มาถ่ายทอดความรู้ เคล็ดลับ หรือนวัตกรรม อย่างสม่ำเสมอผ่านเวทีต่างๆ เช่น การจัดประชุมสัมมนา เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกับ เจ้าของความรู้ เคล็ดลับ หรือนวัตกรรมดังกล่าว

๓.๒ สถาบันควรส่งเสริมให้มีบรรยากาศและวัฒนธรรมการเรียนรู้ภายในสถาบัน เช่น การส่งเสริมให้มีชุมชนนักปฏิบัติและเครือข่ายด้านการจัดการความรู้ ทั้งระหว่างหน่วยงานภายใน สถาบันและภายนอกสถาบัน เพื่อให้เกิดวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง โดยการจัดสรร ทรัพยากรอย่างเหมาะสม ทั้งด้านงบประมาณ เวลา สถานที่

๔. มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ ๑ ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคล และแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนาและจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร (explicit knowledge)

๔.๑ มีการกำหนดผู้รับผิดชอบในการวิเคราะห์ สังเคราะห์ความรู้ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและ แหล่งเรียนรู้อื่นๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนาและจัดเก็บอย่างเป็นระบบ เป็นหมวดหมู่เพื่อให้บุคลากร กลุ่มเป้าหมายที่ต้องการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถเข้าถึงแนวปฏิบัติที่ดีได้ง่าย

๔.๒ ควรมีการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหาร จัดการ และเผยแพร่ความรู้ขององค์กร ให้เกิดความประหยัดและเกิดประโยชน์สูงสุด

๔.๓ ควรมีการจัดพิมพ์วารสาร หรือสิ่งพิมพ์ เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และยกย่องให้เกียรติ แก่ผู้เป็นเจ้าของความรู้ เคล็ดลับ หรือนวัตกรรมดังกล่าว

๕. การนำความรู้ที่มีได้จากการจัดการความรู้ในปีการศึกษาปัจจุบันหรือปีการศึกษา ที่ผ่านมาที่เป็นลายลักษณ์อักษร (explicit knowledge) และจากความรู้ ทักษะของผู้มี ประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง

๕.๑ ผู้รับผิดชอบควร วิเคราะห์ความรู้จากแนวปฏิบัติที่ดีจากแหล่งต่างๆ เช่น นวัตกรรมที่ได้ จากการจัดการความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์แก่สถาบันและสังคม นำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับบริบท ของหน่วยงานที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย

๕.๒ ผู้รับผิดชอบควรขยายผลการปรับใช้ไปยังหน่วยงานต่างๆ และติดตามวัดผลตาม ประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ด้านการผลิตบัณฑิตและ ด้าน การวิจัย

๕.๓ มีกลไกการนำผลการประเมินคุณภาพจากภายในและภายนอกด้านการจัดการความรู้ มาปรับปรุงและพัฒนาระบบและกลไกการจัดการความรู้ของสถาบัน

๕.๔ ผู้รับผิดชอบควรสรุปผลสัมฤทธิ์ที่เกิดขึ้นตามเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้ในประเด็น ยุทธศาสตร์ หรือกลยุทธ์ของสถาบัน



## ๔. ประเด็นการจัดการความรู้

สำนักหอสมุดได้กำหนดประเด็นความรู้ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์และแผนกลยุทธ์ของสำนักหอสมุดในการสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัยทักษิณด้านการผลิตบัณฑิตและด้านการวิจัย จำนวน 3 ขอบเขต ประกอบด้วย

ขอบเขตที่ ๑ สำนักหอสมุดกับการสร้างบรรยากาศให้เอื้อต่อการเรียนรู้ : green library

ขอบเขตที่ ๒ สร้างอัตลักษณ์ด้วยบริการเชิงรุก

ขอบเขตที่ ๓ จากปัญหาหน่วยงานสู่โครงการพัฒนางาน/การวิจัยสถาบัน

## ๕. เป้าหมายการจัดการความรู้

สำนักหอสมุดมีเป้าหมายในการจัดการความรู้ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาทักษะ ความสามารถของบุคลากร เพื่อใช้ปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของสำนักหอสมุดสู่ความเป็นเลิศ ตอบสนองและสนับสนุนพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัยด้านการผลิตบัณฑิตและการวิจัย ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยได้กำหนดเป้าหมายในแต่ละประเด็นการจัดการความรู้ดังนี้

ประเด็น : สำนักหอสมุดกับการสร้างบรรยากาศให้เอื้อต่อการเรียนรู้ : green library

เป้าหมาย KM (Desired State) คือ สำนักหอสมุดมีบรรยากาศเอื้อต่อการเรียนรู้ ทั้งบรรยากาศเชิงวิชาการและบรรยากาศสบายๆ ตามแนวคิดห้องสมุดมีชีวิต/ห้องสมุดยุคใหม่

ประเด็น : สร้างอัตลักษณ์ด้วยบริการเชิงรุก

เป้าหมาย KM (Desired State) ๑. การพัฒนาบริการเชิงรุกที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อสนับสนุนการและส่งเสริมการเรียน การสอน การวิจัยของประชาคมมหาวิทยาลัยทักษิณ  
๒. การค้นหาแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศด้านการบริการเชิงรุก

ประเด็น : จากปัญหาหน่วยงานสู่โครงการพัฒนางาน/การวิจัยสถาบัน

เป้าหมาย KM (Desired State) คือ มีการแก้ปัญหา/พัฒนางานในลักษณะของโครงการพัฒนางาน/การวิจัยสถาบัน

## ๖. สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ของสำนักหอสมุด/สนับสนุนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย

สำนักหอสมุดในฐานะส่วนงานอื่นของมหาวิทยาลัยทักษิณ ได้กำหนดประเด็นการจัดการความรู้สอดคล้องกับพันธกิจในการแสวงหา พัฒนาระบบการจัดเก็บและการเผยแพร่ทรัพยากร

สารสนเทศทุกประเภทให้สอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัยทักษิณ โดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับประเด็น ยุทธศาสตร์ของสำนักหอสมุดจำนวน ๓ ขอบเขต ซึ่งทั้ง ๓ ขอบเขตสนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์ของ มหาวิทยาลัยทักษิณทั้งในด้านการผลิตบัณฑิตและด้านการวิจัย ดังนี้

**ขอบเขตที่ ๑** สำนักหอสมุดกับการสร้างบรรยากาศให้เอื้อต่อการเรียนรู้ : green library

**ยุทธศาสตร์ที่ ๑** พัฒนาความเป็นเลิศในการให้บริการสารสนเทศ

**เป้าประสงค์** ที่ ๓ สำนักหอสมุดมีบรรยากาศเอื้อต่อการเรียนรู้ เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้าและการวิจัยของประชาคมมหาวิทยาลัยทักษิณและชุมชน

กลยุทธ์ที่ ๑ พัฒนาสำนักหอสมุดให้เป็นห้องสมุดมีชีวิต

กลยุทธ์ที่ ๒ ปรับปรุงภูมิทัศน์ทั้งภายในและภายนอกให้ดูสวยงาม มีชีวิต

กลยุทธ์ที่ ๓ จัดสรรและแบ่งพื้นที่ภายในสำนักหอสมุดให้สอดคล้องกับการใช้งาน เอื้อต่อการเรียนรู้และการวิจัยตามแนวคิดห้องสมุดยุคใหม่

**สนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย : ยุทธศาสตร์ที่ 2 และ 7**

**ขอบเขตที่ ๒** สร้างอัตลักษณ์ด้วยบริการเชิงรุก

**ยุทธศาสตร์ที่ 1** พัฒนาความเป็นเลิศในการให้บริการสารสนเทศ

**เป้าประสงค์** ที่ ๑ สำนักหอสมุดมีศักยภาพในการให้บริการสารสนเทศที่ทันสมัย ทันเวลาและสอดคล้องกับความต้องการของประชาคมมหาวิทยาลัยทักษิณ ประกอบด้วยนิสิตและบุคลากรโดยไม่มีข้อจำกัดด้านเวลาและสถานที่

กลยุทธ์ที่ 3 พัฒนาบริการใหม่ ๆ ที่สนองตอบความต้องการของผู้ใช้ โดยเน้น E-Services/ One Stop Services/ Proactive Services (เร่งด่วน)

**สนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย : ยุทธศาสตร์ที่ 2**

**ขอบเขตที่ ๓** จากปัญหาหน่วยงานสู่โครงการพัฒนางาน/การวิจัยสถาบัน

**ยุทธศาสตร์ที่ ๓** พัฒนาระบบบริหารจัดการมุ่งสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้

**เป้าประสงค์** ที่ ๑ สำนักหอสมุดเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เน้นการบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์

กลยุทธ์ที่ ๔ สร้างงาน/โครงการใหม่เพื่อให้บริการสารสนเทศที่มีคุณภาพอย่างหลากหลาย

กลยุทธ์ที่ ๕ จัดโครงการพัฒนางาน/ผลงานทางวิชาการ/การวิจัยสถาบันเพื่อนำผลมา  
ปรับปรุง/พัฒนาการปฏิบัติงานและการบริการ  
สนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย : ยุทธศาสตร์ที่ 2

## ๗. บุคลากรกลุ่มเป้าหมาย

บุคลากรสำนักหอสมุด

## ๘. มีกิจกรรมการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จากผู้มีประสบการณ์ตรง ดังนี้

- ๓.๑ โครงการพี่น้องเล่าสู่กันฟัง
- ๓.๒ โครงการพัฒนาระบบแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากการพัฒนาบุคลากร
- ๓.๓ โครงการ KM Sharing Day

## ๙. ปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Key Success Factor)

- ๙.๑ ผู้บริหารต้องมียุทธศาสตร์ที่ชัดเจนและให้การสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง
- ๙.๒ ผู้บริหารให้ความสำคัญต่อการจัดการความรู้ในองค์กร
- ๙.๓ บุคลากรให้ความสำคัญและร่วมมือกันแลกเปลี่ยนเรียนรู้
- ๙.๔ บุคลากรมีความสนใจใฝ่รู้ พัฒนาทักษะการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ และนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานอย่างแท้จริง
- ๙.๕ ทีมงาน KM มีความมุ่งมั่น วิเคราะห์เปลี่ยน Tacit Knowledge ไปสู่ Explicit Knowledge สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้
- ๙.๖ มีการกำหนดความรู้และแหล่งความรู้
- ๙.๗ ผู้บริหารสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีทัศนคติที่ดี เป็นผู้สนใจใฝ่รู้และพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง
- ๙.๘ มีแนวปฏิบัติจากประสบการณ์การจัดการความรู้ในปีการศึกษา ๒๕๕๓
- ๙.๙ มีงบประมาณสนับสนุนการดำเนินงานตามแผน
- ๙.๑๐ มีระบบการติดตามประเมินผลการจัดการความรู้ในองค์กรอย่างต่อเนื่องและเป็นรูปธรรม

แผนปฏิบัติการการจัดการความรู้ สำนักหอสมุด ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๔  
มีรายละเอียดของแผนการจัดการความรู้และการจัดกิจกรรมดังนี้

สรุปกิจกรรมการดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้ ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๔

ชื่อหน่วยงาน : สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ

ประเด็น : สำนักหอสมุดกับการสร้างบรรยากาศให้เอื้อต่อการเรียนรู้ : green library

เป้าหมาย KM (Desired State) คือ สำนักหอสมุดมีบรรยากาศเอื้อต่อการเรียนรู้ ทั้งบรรยากาศเชิงวิชาการและบรรยากาศสบายๆ ตามแนวคิด  
ห้องสมุดมีชีวิต/ห้องสมุดยุคใหม่

ตัวชี้วัด ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสภาพแวดล้อม /บรรยากาศ ร้อยละ ๘๐

สนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์ สำนักหอสมุด : ยุทธศาสตร์ที่ ๑ มหาวิทยาลัย: ยุทธศาสตร์ที่ ๒ และ ๗

สรุปกิจกรรมการดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้ ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๔ (ต่อ)

ลำดับ	ประเด็น	บุคลากรกลุ่มเป้าหมาย	โครงการหรือกิจกรรม	ระยะเวลาในการดำเนินการ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
๑	ประเด็นความรู้ที่ ๑ : สำนักหอสมุดกับการ สร้างบรรยากาศให้เอื้อ ต่อการเรียนรู้ : green library	บุคลากรสำนักหอสมุด	กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ / โครงการพี่น้องเล่าสู่กันฟัง : KM ๑.๑ โครงการการศึกษาดูงาน ๑.๒ การฝึกอบรมและให้ความรู้เกี่ยวกับการประหยัดพลังงาน และการลดภาวะโลกร้อน ๑.๓ การให้ความรู้เกี่ยวกับ Aroma Therapy และพืชสมุนไพร ๑.๔ การปลูกพืชไร้ดิน ๑.๕ การทำจุลินทรีย์ชีวภาพ ๑.๖ โครงการพัฒนาระบบแลกเปลี่ยนความรู้จากการพัฒนา บุคลากร ๑.๗ โครงการ KM Sharing Day ๑.๘ โครงการ Nursery ต้นไม้	ต.ค ๕๔ – มี.ค.๕๕            มิ.ย ๕๔ -พ.ค. ๕๕	สำนักหอสมุด
๒	การรวบรวม/การ แสวงหาความรู้ตาม ประเด็นที่กำหนด	ผอ.สำนักฯ รอง ผอ.สำนักฯ กอบกุล เนาวลักษณ์ สุนันท์ ขวัญชนก นาดล จิตติมา พ. กัณฐ์ธนาศิลป์ สุริยา เสาวภา	๒.๑ การศึกษาแนวปฏิบัติที่ดีจากเอกสาร / งานวิจัย ๒.๒ การเรียนรู้จากหน่วยงาน/ห้องสมุดเพื่อนบ้าน	มิ.ย.๕๔ – พ.ค.๕๕	สำนักหอสมุด

๓	การจัดเก็บความรู้ให้เป็นระบบและการเผยแพร่	ผอ.สำนักฯ ทิตยา พิทพิมล ผกาทิพย์ ดนัย บุญฤทธิ์ จิตติ มา พ.	๓.๑ แนวปฏิบัติที่ดีด้านการสร้างบรรยากาศให้เอื้อต่อการเรียนรู้ : green library	เม.ย.55	สำนักหอสมุด
๔	การนำความรู้มาใช้	บุคลากรสำนักหอสมุด	<p><b>ปี ๒๕๕๒ - ๒๕๕๓ ๑ เรื่อง</b></p> <p>๑. R2R แนวปฏิบัติที่ดี: กรณีสำนักหอสมุด ม.ทักษิณ</p> <p><b>ปี ๒๕๕๔ ๑ เรื่อง</b></p> <p>๑. แนวปฏิบัติที่ดีด้านการสร้างบรรยากาศให้เอื้อต่อการเรียนรู้: green library</p>	มิ.ย.๕๔ - พ.ค.๕๕  พ.ค.๕๕ เป็นต้นไป	สำนักหอสมุด

แผนปฏิบัติการการจัดการความรู้ สำนักหอสมุด ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๔  
มีรายละเอียดของแผนการจัดการความรู้และการจัดกิจกรรมดังนี้

สรุปกิจกรรมการดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้ ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๔

ประเด็น : สร้างอัตลักษณ์ด้วยบริการเชิงรุก

เป้าหมาย KM (Desired State) ๑. การพัฒนาบริการเชิงรุกที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อสนับสนุนการและส่งเสริมการเรียน การสอน  
การวิจัยของประชาคมมหาวิทยาลัยทักษิณ  
๒. การค้นหาแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศด้านการบริการเชิงรุก

ตัวชี้วัด จำนวนบริการเชิงรุกเพิ่มขึ้น 2 บริการ/ปี  
ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการเชิงรุก ร้อยละ ๘๐  
แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศด้านการบริการเชิงรุก

สนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์ สำนักหอสมุด : ยุทธศาสตร์ที่ ๑ มหาวิทยาลัย : ยุทธศาสตร์ที่ ๒

สรุปกิจกรรมการดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้ ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๔ (ต่อ)

ลำดับ	ประเด็น	บุคลากรกลุ่มเป้าหมาย	โครงการหรือกิจกรรม	ระยะเวลาในการดำเนินการ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
๑.	ประเด็นความรู้ที่ ๒: สร้างอัตลักษณ์ด้วย บริการเชิงรุก	บุคลากรสำนักหอสมุด	กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ๑. โครงการการศึกษาดูงาน ๒. โครงการอบรม เรื่อง การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) ๓. โครงการ เต็มพลังใจ ปลุกจิตสำนึกแห่งการบริการ สู่ความเป็นเลิศ ๔. โครงการ ร่วมใจสร้างแบรนด์ ร่วมแรงสร้างสำนักหอสมุด ๕. การพัฒนาองค์กรตามแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพ แห่งชาติ TQA (Thailand Quality Award) : การจัดการตาม	ต.ค. ๕๔ – พ.ค. ๕๕	สำนักหอสมุด
๒	การรวบรวม/การ แสวงหาความรู้ตาม ประเด็นที่กำหนด	ผอ.สำนักฯ รอง ผอ.สำนักฯ กอบกุล เนาวลักษณ์ สุนันท์ ขวัญชนก นาดล จิตติมา พ. กัญจนาศิลป์ สุริยา เสาวภา	๒.๑ การศึกษาแนวปฏิบัติที่ดีจากเอกสาร / งานวิจัย ๒.๒ การเรียนรู้จากหน่วยงาน/ห้องสมุดเพื่อนบ้าน	มิ.ย. ๕๔ – พ.ค. ๕๕	สำนักหอสมุด



๓	การจัดเก็บความรู้ให้เป็นระบบและการเผยแพร่	ผอ.สำนักฯ ทิตยา พิทพิมล ผกาทิพย์ ดนัย บุญฤทธิ์ จิตติ มา พ.	๓.๑ แนวปฏิบัติที่ดีด้านการให้บริการเชิงรุก	เม.ย.55	สำนักหอสมุด
๔	การนำความรู้มาใช้	บุคลากรสำนักหอสมุด	<p style="text-align: center;"><b>ปี ๒๕๕๒ - ๒๕๕๓ ๒ เรื่อง</b></p> <p>๑. บริการอย่างไรจึงเป็นเลิศ</p> <p>๒. ห้องสมุดกับกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองและ การเรียนรู้ตลอดชีวิต: แนวปฏิบัติที่ดี: กรณีสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ</p> <p style="text-align: center;"><b>ปี ๒๕๕๔ ๑ เรื่อง</b></p> <p>๑. แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศด้านการบริการเชิงรุก</p>	<p>มิ.ย.๕๔ - พ.ค.๕๕</p> <p>พ.ค.๕๕ เป็นต้นไป</p>	สำนักหอสมุด

แผนปฏิบัติการการจัดการความรู้ สำนักหอสมุด ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๔  
มีรายละเอียดของแผนการจัดการความรู้และการจัดกิจกรรมดังนี้

สรุปกิจกรรมการดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้ ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๔

ประเด็น : จากปัญหาหน่วยงานสู่โครงการพัฒนางาน/การวิจัยสถาบัน

เป้าหมาย KM (Desired State) คือ มีการแก้ปัญหา/พัฒนางานในลักษณะของโครงการพัฒนางาน/การวิจัยสถาบัน

ตัวชี้วัด ๑. มีโครงการพัฒนางาน/การวิจัยสถาบันจากปัญหาหน่วยงาน ๒ เรื่อง

๒. มีการดำเนินงานตามแผนงานของโครงการพัฒนางาน/การวิจัยสถาบัน ร้อยละ ๓๐

สนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์ สำนักหอสมุด : ยุทธศาสตร์ที่ ๓ มหาวิทยาลัย : ยุทธศาสตร์ที่ ๒

สรุปกิจกรรมการดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้ ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๕ (ต่อ)

ลำดับ	ประเด็น	บุคลากรกลุ่มเป้าหมาย	โครงการหรือกิจกรรม	ระยะเวลาในการดำเนินการ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
	ประเด็นความรู้ที่ ๓ : จากปัญหาหน้างาน สู่โครงการพัฒนางาน/ การวิจัยสถาบัน	บุคลากรสำนักหอสมุด	๓.๑ โครงการอบรมเกี่ยวกับการศึกษาผู้ใช้ (user study) ๓.๒ แนวโน้ม/ทิศทางการวิจัยทางบรรณารักษศาสตร์และ สารสนเทศศาสตร์ ๓.๓ เทคนิคการเขียนสำหรับนักวิจัยหน้าใหม่	ต.ค ๕๔ – พ.ค.๕๕	สำนักหอสมุด
๒	การรวบรวม/การ แสวงหาความรู้ตาม ประเด็นที่กำหนด	ผอ.สำนักฯ รอง ผอ.สำนักฯ กอบกุล เนาวลักษณ์ สุพันธ์ ขวัญชนก นกดล จิตติมา พ. กัณฐ์ธนาศิลป์ สุริยา เสาวภา	๒.๑ การศึกษาแนวปฏิบัติที่ดีจากเอกสาร / งานวิจัย ๒.๒ การเรียนรู้จากหน่วยงาน/ห้องสมุดเพื่อนบ้าน	มิ.ย.๕๔ – พ.ค.๕๕	สำนักหอสมุด
๓	การจัดเก็บความรู้ให้เป็น ระบบและการเผยแพร่	ผอ.สำนักฯ ทิตยา พิทธิพล ผกาทิพย์ ดนัย บุญฤทธิ์ จิตติ มา พ.	๓.๑ แนวปฏิบัติที่ดีจากปัญหาหน้างานสู่โครงการพัฒนางาน/ การวิจัยสถาบัน	เม.ย.55	สำนักหอสมุด

๔	การนำความรู้มาใช้	บุคลากรสำนักหอสมุด	<p style="text-align: center;"><b>ปี ๒๕๕๒ – ๒๕๕๓ ๑ เรื่อง</b></p> <p>๑. R2R แนวปฏิบัติที่ดี: กรณีสำนักหอสมุด ม.ทักษิณ</p> <p style="text-align: center;"><b>ปี ๒๕๕๔ ๒ เรื่อง</b></p> <p>๑. แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศด้านการบริการเชิงรุก</p> <p>๒. แนวปฏิบัติที่ดีจากปัญหาหน่วยงานสู่โครงการพัฒนางาน/ การวิจัยสถาบัน</p>	<p>มิ.ย.๕๔ – พ.ค.๕๕</p> <p>พ.ค.๕๕ เป็นต้นไป</p>	สำนักหอสมุด
---	-------------------	--------------------	--	---	-------------