



แผนการจัดการความรู้
ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๕

จัดทำโดย
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ

สารบัญ

	หน้า
๑. การทบทวนแผนการจัดการความรู้ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๔	๒
๒. วิเคราะห์ SWOT การจัดการความรู้ของหน่วยงาน และประเมินประสิทธิภาพก่อนการดำเนินงาน	๕
๓. กรอบการประเมินด้านการจัดการความรู้	๖
๔. ประเด็นการจัดการความรู้	๘
๕. เป้าหมายการจัดการความรู้	๘
๖. สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย	๙
๗. บุคลากรกลุ่มเป้าหมาย	๑๐
๘. มีกิจกรรมการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จากผู้มีประสบการณ์ตรง	๑๐
๙. ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการจัดการความรู้ (Key Success Factor)	๑๑
๑๐. แผนปฏิบัติการจัดการความรู้ ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๕	๑๒

๑. การทบทวนแผนการจัดการความรู้ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๔

๑.๑ สิ่งที่หน่วยงานคาดหวังจากการจัดการความรู้ในปีการศึกษา ๒๕๕๔ คือ

๑.๑.๑ สำนักหอสมุดมีระบบและกลไกในการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนพัฒนาของสำนักหอสมุดและสนับสนุนพันธกิจด้านการผลิตบัณฑิตและด้านการวิจัยของมหาวิทยาลัย การกำหนดและพัฒนาบุคลากรกลุ่มเป้าหมาย การแบ่งปัน การแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการเผยแพร่ความรู้ การรวบรวมความรู้ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีจัดเก็บอย่างเป็นระบบ รวมทั้งการนำความรู้ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดี ซึ่งได้จากการจัดการความรู้ในปีการศึกษาปัจจุบันและปีที่ผ่านมาใช้ในการปฏิบัติงานจริง

๑.๑.๒ ผลการดำเนินงานในแต่ละประเด็น/ขอบเขตความรู้บรรลุตามตัวชี้วัดที่กำหนด ดังนี้

๑) สำนักหอสมุดมีบรรยากาศเอื้อต่อการเรียนรู้ ทั้งบรรยากาศเชิงวิชาการและบรรยากาศสบาย ๆ ตามแนวคิด ห้ อ ง ส มุ ต มี ชี วิ ต / ห้ อ ง ส มุ ต ยุ ค ไ ห ม่ **ตัวชี้วัด**

- ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวกร้อยละ ๘๐.๐๐

๒) การพัฒนาบริการเชิงรุกที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อสนับสนุนและส่งเสริมการเรียนรู้ การสอน การวิจัยของประชาคมมหาวิทยาลัยทักษิณและค้นหาแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศด้านการบริการเชิงรุก

ตัวชี้วัด

- จำนวนบริการเชิงรุกเพิ่มขึ้น ๒บริการ/ปี

- ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการเชิงรุก ร้อยละ ๘๐.๐๐

๓) แก้ปัญหา/พัฒนางานในลักษณะของโครงการพัฒนางาน/การวิจัยสถาบัน

ตัวชี้วัด

- มีโครงการพัฒนางาน/การวิจัยสถาบันจากปัญหาหน้างาน ๒ เรื่อง

- มีการดำเนินงานตามแผนงานของโครงการพัฒนางาน/การวิจัยสถาบัน ร้อยละ ๓๐

๑.๒ สิ่งที่เกิดขึ้นจริงและสิ่งที่ได้เกินความคาดหวังคืออะไร เพราะอะไร

๑.๒.๑ สำนักหอสมุด มีระบบและกลไกในการจัดการความรู้ โดยได้กำหนดประเด็นความรู้ที่สอดคล้องกับแผนพัฒนาสำนักหอสมุด และสนับสนุนพันธกิจด้านการผลิตบัณฑิตและด้านการวิจัยของมหาวิทยาลัย จำนวน ๓ ขอบเขต ๔ เป้าหมาย มีการพัฒนาบุคลากรกลุ่มเป้าหมายทั้งความสามารถหลัก ความสามารถเฉพาะตำแหน่ง ความสามารถในลักษณะงานที่ใกล้เคียงกันหลายโครงการ มีกิจกรรมแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้และเผยแพร่ความรู้สู่บุคลากร เช่น โครงการการศึกษาดูงาน โครงการอนุรักษ์พลังงานและ

ลดภาวะโลกร้อน โครงการห้องสมุดเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โครงการเติมพลังใจ ปลุกจิตสำนึกแห่งการบริการสู่ความเป็นเลิศ การอบรม เรื่อง การสอนและการเป็นวิทยากรมืออาชีพ การพัฒนาองค์กรตามแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ TQA (Thailand Quality Award) : การจัดการ OFI โครงการอบรม เรื่อง การบริหารจัดการห้องสมุดยุคใหม่ : การตลาด การสร้างแบรนด์และการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) การให้ความรู้เรื่อง การศึกษาผู้ใช้ (user study) เทคนิคการเขียนสำหรับนักวิจัยหน้าใหม่ : การพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย(Routine to Research : R2R) กิจกรรม Friday Morning Talk กิจกรรมเล่าสู่กันฟัง และ กิจกรรม Sharing Day เป็นต้น และดำเนินการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนด ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและเอกสารที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนาและจัดเก็บเป็นระบบ โดยเผยแพร่เป็นลายลักษณ์อักษร (Explicit Knowledge) ผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุด ได้แก่แนวปฏิบัติที่ดีด้านการสร้างบรรยากาศให้เอื้อต่อการเรียนรู้ : green library กรณีสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ แนวปฏิบัติที่ดีด้านการบริการเชิงรุก (Proactive Services) : แนวปฏิบัติที่ดี กรณีสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ

๑.๒.๒ มีผลการดำเนินงาน/กิจกรรมที่เกิดจากการจัดการความรู้ ดังนี้

- ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อห้องสมุดในด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวกร้อยละ

๘๓.๑๔

-จำนวนบริการเชิงรุกเพิ่มขึ้น ๓บริการ

-ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการเชิงรุก ร้อยละ ๘๘.๑๒

-โครงการพัฒนางานการวิจัยสถาบันจากปัญหาหน่วยงาน ๒ เรื่อง คือ

๑) โครงการศึกษาพฤติกรรมกรรมการผู้สารสนเทศของนิสิตมหาวิทยาลัยทักษิณมีการดำเนินงานตามแผนงานของโครงการร้อยละ ๓๕

๒) โครงการศึกษาสาเหตุการไม่ใช้ทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยทักษิณ ดำเนินงานตามแผนงานของโครงการ ร้อยละ ๓๕

๑.๓ สิ่งที่ได้น้อยกว่าที่คาดหวังคืออะไร เพราะอะไร

ผลการดำเนินงานบรรลุเป้าประสงค์ตามตัวชี้วัดทุกขอบเขตโครงการ

๑.๔ ข้อเสนอแนะอื่นและสิ่งที่จะดำเนินการในปีถัดไป

๑.๔.๑ กระตุ้นให้มีการนำแนวปฏิบัติที่ดีสู่การปฏิบัติในงานประจำอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อผลักดันให้สำนักหอสมุดเป็นองค์กรบริการที่เป็นเลิศ

๑.๔.๒ นำบทเรียนและแนวปฏิบัติที่ดีในปีที่ผ่านมาพัฒนาและต่อยอดสู่แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ

๑.๔.๓ ส่งเสริมและกระตุ้นให้บุคลากรมีวัฒนธรรมในการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันมากขึ้น เพื่อพัฒนาสำนักหอสมุดสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้

๒. วิเคราะห์ SWOT ประเด็นการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยทักษิณ

จุดแข็ง

๑. ความพร้อมด้านสถานที่ที่เอื้อต่อการเรียนรู้
๒. บุคลากรมีความพร้อมในการเรียนรู้
๓. ความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและบุคลากร IT
๔. ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงกิจกรรม/บริการหลากหลายช่องทาง
๕. มีความร่วมมือระหว่างห้องสมุดเครือข่าย
๖. มีผลความสำเร็จจากการจัดการความรู้ในปีที่ผ่านมาเป็นแรงบันดาลใจ
๗. ผู้บริหารให้การสนับสนุน

จุดอ่อน

๑. บุคลากรมีภาระงานประจำมากเกินไปไม่สามารถจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อสังเคราะห์องค์ความรู้ตามที่กำหนดเป้าหมายไว้
๒. บุคลากรส่วนหนึ่งยังขาดวัฒนธรรมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน และยังไม่ได้นำการจัดการความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงานประจำ

โอกาส

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

ภัยคุกคาม

๑. ระบบสาธารณูปโภคไม่เอื้ออำนวยต่อการส่งเสริมการเรียนรู้ เช่น น้ำไม่ไหล ไฟฟ้าไม่เสถียร
๒. มีช่องทาง / แหล่งเข้าถึงสารสนเทศอื่น ๆ เป็นทางเลือก เช่น google ห้องสมุดสถาบันอื่นๆ ร้านหนังสือ ให้ผู้ใช้เข้าถึงได้สะดวก

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 การสร้างองค์ความรู้อันเกิดจากการจัดสภาพแวดล้อม 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 ที่กำกับดูแลด้านยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องกับการผลิตบัณฑิต ด้านวิจัย รวมทั้งด้านอื่นๆ ที่เป็นไปตามอัตลักษณ์ของสถาบัน

๑.๓ สถาบันควรมีเป้าหมายในการจัดการความรู้ โดยเน้นเรื่อง การพัฒนาทักษะความสามารถของบุคลากรภายในเป็นหลัก โดยอย่างน้อยต้องครอบคลุมพันธกิจด้านการผลิตบัณฑิตและ

ด้านการวิจัย รวมทั้งประเด็นการจัดการความรู้ที่สถาบันมุ่งเน้นตามอัตลักษณ์ เช่น เทคนิคการปรับปรุงหลักสูตรและวิธีการเรียนรู้ที่เน้นผลลัพธ์การเรียนรู้ (learning outcome) เทคนิคการเพิ่มผลงานวิจัยภายในสถาบัน เป็นต้น

๒. กำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะด้านการผลิตบัณฑิตและด้านการวิจัยอย่างชัดเจนตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ ๑

๒.๑ กลุ่มเป้าหมายที่จะได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะด้านการผลิตบัณฑิตและด้านการวิจัย อย่างน้อยควรเป็นบุคลากรที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับการผลิตบัณฑิตและการวิจัย เช่น คณาจารย์หรือนักวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประเด็นความรู้ดังกล่าว รวมทั้งด้านอื่นๆที่สถาบันมุ่งเน้น

๒.๒ สถาบันควรกำหนดนโยบายให้มีการสำรวจผลการปฏิบัติงานที่เป็นจุดเด่นของอาจารย์หรือนักศึกษาในแต่ละคณะ หรือสาขาวิชา โดยเฉพาะด้านการจัดการเรียนการสอน และการวิจัยที่สะท้อนอัตลักษณ์ของสาขาวิชานั้นๆ เพื่อนำมากำหนดเป็นประเด็นสำหรับใช้ในกระบวนการจัดการความรู้ให้ได้องค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษา

๓. มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ ๑ และเผยแพร่ไปสู่บุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด

๓.๑ สถาบันควรเชิญบุคลากรภายใน หรือภายนอกที่มีผลงานดีเด่นทางด้านวิชาการ และผลงานทางด้านวิจัย รวมทั้งผลงานด้านอื่นๆ ที่สถาบันมุ่งเน้น มาถ่ายทอดความรู้ เคล็ดลับ หรือนวัตกรรมอย่างสม่ำเสมอผ่านเวทีต่างๆ เช่น การจัดประชุมสัมมนา เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกับเจ้าของความรู้ เคล็ดลับ หรือนวัตกรรมดังกล่าว

๓.๒ สถาบันควรส่งเสริมให้มีบรรยากาศและวัฒนธรรมการเรียนรู้ภายในสถาบัน เช่น การส่งเสริมให้มีชุมชนนักปฏิบัติและเครือข่ายด้านการจัดการความรู้ ทั้งระหว่างหน่วยงานภายในสถาบันและภายนอกสถาบัน เพื่อให้เกิดวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง โดยการจัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสม ทั้งด้านงบประมาณ เวลา สถานที่

๔. มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ ๑ ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนาและจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร (explicit knowledge)

๔.๑ มีการกำหนดผู้รับผิดชอบในการวิเคราะห์ สังเคราะห์ความรู้ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนาและจัดเก็บอย่างเป็นระบบ เป็นหมวดหมู่เพื่อให้บุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถเข้าถึงแนวปฏิบัติที่ดีได้ง่าย

๔.๒ ควรมีการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ และเผยแพร่ความรู้ในองค์กร ให้เกิดความประหยัดและเกิดประโยชน์สูงสุด

๔.๓ ควรมีการจัดพิมพ์วารสาร หรือสิ่งพิมพ์ เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และยกย่องให้เกียรติแก่ ผู้เป็นเจ้าของความรู้ เคล็ดลับ หรือนวัตกรรมดังกล่าว

๕. มีการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ในปีการศึกษาปัจจุบันหรือปีการศึกษาที่ผ่านมา ที่เป็นลายลักษณ์อักษร (explicit knowledge) และจากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง

๕.๑ ผู้รับผิดชอบควร วิเคราะห์ความรู้จากแนวปฏิบัติที่ดีจากแหล่งต่างๆ เช่น นวัตกรรมที่ได้ จากการจัดการความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์แก่สถาบันและสังคม นำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของ หน่วยงานที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย

๕.๒ ผู้รับผิดชอบควรขยายผลการปรับใช้ไปยังหน่วยงานต่างๆ และติดตามวัดผลตาม ประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ด้านการผลิตบัณฑิตและ ด้านการวิจัย

๕.๓ มีกลไกการนำผลการประเมินคุณภาพจากภายในและภายนอกด้านการจัดการความรู้ มาปรับปรุงและพัฒนาระบบและกลไกการจัดการความรู้ของสถาบัน

๕.๔ ผู้รับผิดชอบควรสรุปผลสัมฤทธิ์ที่เกิดขึ้นตามเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้ในประเด็น ยุทธศาสตร์ หรือกลยุทธ์ของสถาบัน

๔. ประเด็นการจัดการความรู้

สำนักหอสมุดได้กำหนดประเด็นความรู้ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์และแผนกลยุทธ์ของ สำนักหอสมุดในการสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัยทักษิณด้านการผลิตบัณฑิต จำนวน ๒ ขอบเขต ประกอบด้วย

ประเด็นที่ ๑ สำนักหอสมุด: การเตรียมความพร้อมในการสนับสนุนมหาวิทยาลัยสู่ประชาคมอาเซียน

ประเด็นที่ ๒ งานเป็นผล คนเป็นสุข

๕. เป้าหมายการจัดการความรู้

สำนักหอสมุดมีเป้าหมายในการจัดการความรู้ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาทักษะ ความสามารถ ของบุคลากร เพื่อใช้ปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของสำนักหอสมุดสู่ความเป็นเลิศ ตอบสนอง และสนับสนุนพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัยด้านการผลิตบัณฑิตและการวิจัย ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยได้กำหนดเป้าหมายในแต่ละประเด็นการจัดการความรู้ดังนี้

ประเด็นที่ ๑ สำนักหอสมุด: การเตรียมความพร้อมในการสนับสนุนมหาวิทยาลัยสู่ประชาคม อาเซียน

เป้าหมาย KM (Desired State) คือ

๑. บุคลากรสำนักหอสมุดมีความรู้เกี่ยวกับประชาคมอาเซียน
๒. ห้องสมุดมีการเตรียมความพร้อมในการสนับสนุนมหาวิทยาลัยสู่ประชาคมอาเซียน

ประเด็นที่ ๒ งานเป็นผล คนเป็นสุข

เป้าหมาย KM (Desired State) คือ

๑. เป็นองค์กรแห่งความสุข
๒. ผลการดำเนินงานของสำนักหอสมุดบรรลุเป้าหมาย

๖. สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย

สำนักหอสมุดในฐานะส่วนงานอื่นของมหาวิทยาลัยทักษิณ ได้กำหนดประเด็นการจัดการความรู้โดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ของสำนักหอสมุดจำนวน ๒ ขอบเขต ซึ่งทั้ง ๒ ขอบเขตสนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยทักษิณดังนี้

ประเด็นที่ ๑ สำนักหอสมุด: การเตรียมความพร้อมในการสนับสนุนมหาวิทยาลัยสู่ประชาคมอาเซียน

สนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์สำนักหอสมุด :

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ พัฒนาความเป็นเลิศในการให้บริการสารสนเทศ

เป้าประสงค์ที่ ๑ สำนักหอสมุดมีศักยภาพในการให้บริการสารสนเทศที่ทันสมัย ทันเวลา และสอดคล้องกับความต้องการของประชาคมมหาวิทยาลัยทักษิณ ประกอบด้วยนิสิตและบุคลากรโดยไม่มีข้อจำกัดด้านเวลาและสถานที่

กลยุทธ์ที่ ๒ พัฒนาระบบสารสนเทศทั้งการค้นหา การจัดการสารสนเทศ ให้ครอบคลุมหลักสูตรการเรียนการสอนหลากหลายรูปแบบตามบริบทของมหาวิทยาลัยทักษิณ เน้นการเพิ่มสารสนเทศที่เป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์เนื้อหาเต็ม (Full-Text)

สนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย :

ยุทธศาสตร์ที่ ๒ เป็นสถาบันอุดมศึกษากลุ่มผลิตบัณฑิตที่มีมาตรฐานชั้นนำในระดับประเทศ มุ่งสร้างเสริมความเป็นเลิศในการผลิตบัณฑิต

เป้าประสงค์ที่ ๒.๑ ผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพสอดคล้องกับความต้องการของสังคมและประเทศชาติ

กลยุทธ์ที่ ๒.๑.๔ ส่งเสริมให้นิสิตมีทักษะสากลและทักษะที่จำเป็น เพื่อรองรับการเข้าร่วมเป็นประชาคมอาเซียน

ประเด็นที่ ๒งานเป็นผล คนเป็นสุข

สนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์ สำนักหอสมุด :

ยุทธศาสตร์ที่ ๓ พัฒนาระบบบริหารจัดการมุ่งสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้

เป้าประสงค์ที่ ๑ สำนักหอสมุดเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เน้นการบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์และยึดหลักธรรมาภิบาล

กลยุทธ์ที่ ๒ สนับสนุนการกระจายอำนาจและการทำงานแบบมีส่วนร่วมของบุคลากร

กลยุทธ์ที่ ๖ ส่งเสริมการนำระบบการจัดการความรู้เข้ามาใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ อย่างจริงจัง ต่อเนื่อง

เป้าประสงค์ที่ ๒ บุคลากรสำนักหอสมุดมีสมรรถนะวิชาชีพและมีความสุขในการทำงาน

กลยุทธ์ที่ ๑ ส่งเสริม พัฒนาศักยภาพและสมรรถภาพทางวิชาการ/วิชาชีพของบุคลากร รวมทั้งการสร้างระบบแรงจูงใจ

สนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัย :

ยุทธศาสตร์ที่ ๗ พัฒนาระบบบริหารจัดการโดยยึดหลักธรรมาภิบาล การพึ่งพาตนเองและการมุ่งผลสัมฤทธิ์โดยคำนึงถึงคุณภาพชีวิตและสุขภาวะของสมาชิกในองค์กร

เป้าประสงค์ที่ ๗.๓ มีความสำเร็จของการบริหารจัดการที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยคำนึงถึงความสุข คุณภาพชีวิต และสภาพแวดล้อมของผู้ปฏิบัติงาน

๗. บุคลากรกลุ่มเป้าหมาย

บุคลากรสำนักหอสมุด

๘. มีกิจกรรมการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จากผู้มีประสบการณ์ตรง ดังนี้

ประเด็นที่ ๑ สำนักหอสมุด: การเตรียมความพร้อมในการสนับสนุนมหาวิทยาลัยสู่ประชาคมอาเซียน

๑.๑ โครงการพี่น้องเล่าสู่กันฟัง

๑.๒ แนวทางการพัฒนาห้องสมุดสู่ประชาคมอาเซียน: เก็บตกจากการสัมมนา

๑.๓ โครงการ KM Sharing Day

ประเด็นที่ ๒ งานเป็นผล คนเป็นสุข

๒.๑ โครงการพี่น้องเล่าสู่กันฟัง

๒.๒ เรียนรู้แนวปฏิบัติที่ดีจากองค์กรชั้นนำในภาคบริการ

๒.๓ โครงการ KM Sharing Day

๙. ปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Key Success Factor)

๙.๑ ผู้บริหารต้องมีนโยบายที่ชัดเจนและให้การสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง

๙.๒ ผู้บริหารให้ความสำคัญต่อการจัดการความรู้ในองค์กร

๙.๓ บุคลากรให้ความสำคัญและร่วมมือกันแลกเปลี่ยนเรียนรู้

๙.๔ บุคลากรมีความสนใจใฝ่รู้พัฒนาทักษะการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานอย่างแท้จริง

๙.๕ ทีมงาน KM มีความมุ่งมั่นวิเคราะห์เปลี่ยน Tacit Knowledge ไปสู่ Explicit Knowledge สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้

๙.๖ มีการกำหนดความรู้และแหล่งความรู้

๙.๗ ผู้บริหารสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีทัศนคติที่ดี เป็นผู้สนใจใฝ่รู้และพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

๙.๘ มีแนวปฏิบัติจากประสบการณ์การจัดการความรู้ในปีการศึกษา๒๕๕๓

๙.๙ มีงบประมาณสนับสนุนการดำเนินงานตามแผน

๙.๑๐ มีระบบการติดตามประเมินผลการจัดการความรู้ในองค์กรอย่างต่อเนื่องและเป็นรูปธรรม

แผนปฏิบัติการการจัดการความรู้ สำนักหอสมุด ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๕

สรุปกิจกรรมการดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๕

ชื่อหน่วยงาน : สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ

ประเด็นที่ ๑ สำนักหอสมุด: การเตรียมความพร้อมในการสนับสนุนมหาวิทยาลัยสู่ประชาคมอาเซียน

เป้าหมาย KM (Desired State)

๑. บุคลากรสำนักหอสมุดมีความรู้เกี่ยวกับประชาคมอาเซียน

๒. ห้องสมุดมีการเตรียมความพร้อมในการสนับสนุนมหาวิทยาลัยสู่ประชาคมอาเซียน

ตัวชี้วัด

๑. บุคลากรที่เกี่ยวข้อง/รับผิดชอบในการจัดกิจกรรม/โครงการเกี่ยวกับประชาคมอาเซียนทุกคนได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ด้านประชาคมอาเซียน

๒. มีการแสวงหาสารสนเทศเกี่ยวกับประชาคมอาเซียนให้บริการที่มุม ASEAN Corner ของสำนักหอสมุด

๓. มีการแสวงหาและเชื่อมต่อ (Link) แหล่งสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตเกี่ยวกับประชาคมอาเซียนให้บริการผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุด

๔. มีการจัดกิจกรรม/โครงการในการสนับสนุนมหาวิทยาลัยสู่ประชาคมอาเซียน อย่างน้อย ๒ กิจกรรม/โครงการ

๕. การจัดทำป้ายภายในสำนักหอสมุดและเว็บไซต์ ๒ ภาษา

สนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์สำนักหอสมุด :

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ พัฒนาความเป็นเลิศในการให้บริการสารสนเทศ

เป้าประสงค์ที่ ๑ สำนักหอสมุดมีศักยภาพในการให้บริการสารสนเทศที่ทันสมัย ทันเวลาและสอดคล้องกับความต้องการของประชาคมมหาวิทยาลัยทักษิณ

ประกอบด้วยนิสิตและบุคลากรโดยไม่มีข้อจำกัดด้านเวลาและสถานที่

กลยุทธ์ที่ ๒ พัฒนาระบบสารสนเทศทั้งการจัดการ การจัดการสารสนเทศให้ครอบคลุมหลักสูตรการเรียนการสอนหลากหลายรูปแบบตามบริบทของ

มหาวิทยาลัยทักษิณเน้นการเพิ่มสารสนเทศที่เป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์เนื้อหาเต็ม(Full-Text)

สรุปกิจกรรมการดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๕(ต่อ)

สนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย :

ยุทธศาสตร์ที่ ๒ เป็นสถาบันอุดมศึกษากลุ่มผลิตบัณฑิตที่มีมาตรฐานชั้นนำในระดับประเทศ มุ่งสร้างเสริมความเป็นเลิศในการผลิตบัณฑิต

เป้าประสงค์ ๒.๑ ผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพสอดคล้องกับความต้องการของสังคมและประเทศชาติ

กลยุทธ์ ๒.๑.๔ ส่งเสริมให้นิสิตมีทักษะสากลและทักษะที่จำเป็น เพื่อรองรับการเข้าร่วมเป็นประชาคมอาเซียน

สรุปกิจกรรมการดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๕					
ลำดับ	ประเด็น	บุคลากรกลุ่มเป้าหมาย	โครงการหรือกิจกรรม	ระยะเวลาในการดำเนินการ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
๑	การบ่งชี้ความรู้	บุคลากรสำนักหอสมุด	๑.๑ การทบทวนแผนการจัดการความรู้ปีการศึกษา ๒๕๕๔ ๑.๒ การวิเคราะห์ SWOT การจัดการความรู้ของสำนักหอสมุด ๑.๓ กำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายการจัดการความรู้ ปีการศึกษา ๒๕๕๕	ก.ค. ๕๕	สำนักหอสมุด
๒	การพัฒนาบุคลากรกลุ่มเป้าหมาย ๒.๑ ประเด็นความรู้ที่ ๑ :สำนักหอสมุด: การเตรียมความพร้อมในการสนับสนุนมหาวิทยาลัยสู่ประชาคมอาเซียน	บุคลากรที่เกี่ยวข้อง / รับผิดชอบในการจัดกิจกรรม/ โครงการเกี่ยวกับประชาคมอาเซียน	๒.๑.๑ โครงการศึกษาดูงาน ๒.๑.๒ การให้ความรู้เกี่ยวกับประชาคมอาเซียน ๒.๑.๓ บทบาทบรรณารักษ์: การเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียน ๒.๑.๔ บทบาทห้องสมุด: การเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียน	ต.ค ๕๕ – มี.ค. ๕๖	สำนักหอสมุด

ลำดับ	ประเด็น	บุคลากรกลุ่มเป้าหมาย	โครงการหรือกิจกรรม	ระยะเวลาในการดำเนินการ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
๓	การแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้	บุคลากรสำนักหอสมุด	๓.๑ โครงการพี่น้องเล่าสู่กันฟัง ๓.๑.๑ แนวทางการพัฒนาห้องสมุดสู่ประชาคมอาเซียน: เก็บตกจากการสัมมนา ๓.๒ โครงการ KM Sharing Day	ต.ค.๕๕ - มี.ค.๕๖	
๔	การรวบรวม/การแสวงหาความรู้ตามประเด็นที่กำหนด	ผอ.รอง ผอ. กอบกุล สุนันท์ เนาวลักษณ์ ขวัญชนก จิตติมา พ. ภัณฑารักษ์ศิลป์ เสาวภา	๔.๑.๑ เรียนรู้จากห้องสมุดเพื่อนบ้าน ๔.๑.๒ เรียนรู้จากการปฏิบัติ	มิ.ย.๕๕ – พ.ค.๕๖	สำนักหอสมุด
๕	การจัดเก็บความรู้ให้เป็นระบบและการเผยแพร่	ผอ. ทิตยา พิทยพิมล ผกาทิพย์ ดนัย บุญฤทธิ์ จิตติมา พ.	๕.๑ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษากับการสนับสนุนมหาวิทยาลัย สู่กับประชาคมอาเซียน	เม.ย.๕๖	สำนักหอสมุด

๖	การนำความรู้มาใช้	บุคลากรสำนักหอสมุด	<p>ปี ๒๕๕๒ – ๒๕๕๓ ๔ เรื่อง</p> <p>๖.๑ บริการอย่างไรจึงเป็นเลิศ</p> <p>๖.๒ ห้องสมุดกับกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองและการเรียนรู้ตลอดชีวิต:แนวปฏิบัติที่ดี: กรณีสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ</p> <p>๖.๓ R2R แนวปฏิบัติที่ดี: กรณีสำนักหอสมุด ม.ทักษิณ</p> <p>๖.๔ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ: การให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการ (Customer Oriented) และการเอาใจใส่ลูกค้า(Customer Care)</p> <p>ปี ๒๕๕๔ ๒เรื่อง</p> <p>๖.๕ แนวปฏิบัติที่ดีด้านการบริการเชิงรุก</p> <p>๖.๖ แนวปฏิบัติที่ดีด้านการสร้างบรรยากาศให้เอื้อต่อการเรียนรู้: green library</p>	มิ.ย.๕๕ – พ.ค.๕๖	สำนักหอสมุด
---	-------------------	--------------------	--	------------------	-------------

สรุปกิจกรรมการดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๕

ชื่อหน่วยงาน : สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ

ประเด็นที่ ๒ งานเป็นผล คนเป็นสุข

เป้าหมาย KM (Desired State)

๑. เป็นองค์กรแห่งความสุข
๒. ผลการดำเนินงานของสำนักหอสมุดบรรลุเป้าหมาย

ตัวชี้วัด

๑. ผลการดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติงาน สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๕ ระดับ ๔.๕
๒. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้อยละ ๘๐
๓. ระดับความพึงพอใจของบุคลากร ร้อยละ ๗๐
๔. ระดับความผูกพันของบุคลากร ร้อยละ ๗๐

สนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์ สำนักหอสมุด :

ยุทธศาสตร์ที่ ๓ พัฒนาระบบบริหารจัดการมุ่งสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้

เป้าประสงค์ที่ ๑ สำนักหอสมุดเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เน้นการบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์และยึดหลักธรรมาภิบาล

กลยุทธ์ที่ ๒ สนับสนุนการกระจายอำนาจและการทำงานแบบมีส่วนร่วมของบุคลากร

กลยุทธ์ที่ ๖ ส่งเสริมการนำระบบการจัดการความรู้ไปใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างจริงจัง ต่อเนื่อง

เป้าประสงค์ที่ ๒ บุคลากรสำนักหอสมุดมีสมรรถนะวิชาชีพและมีความสุขในการทำงาน

กลยุทธ์ที่ ๑ ส่งเสริม พัฒนาศักยภาพและสมรรถภาพทางวิชาการ/วิชาชีพของบุคลากรรวมทั้งการสร้างระบบแรงจูงใจ

สรุปกิจกรรมการดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๕(ต่อ)

สนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัย :

ยุทธศาสตร์ที่ ๗ พัฒนาระบบบริหารจัดการโดยยึดหลักธรรมาภิบาลการพึ่งพาตนเองและการมุ่งผลสัมฤทธิ์โดยคำนึงถึงคุณภาพชีวิตและสุขภาวะของสมาชิก
ในองค์กร

เป้าประสงค์ที่ ๗.๓ มีความสำเร็จของการบริหารจัดการที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยคำนึงถึงความสุข คุณภาพชีวิต และสภาพแวดล้อมของ

ผู้ปฏิบัติงาน

สรุปกิจกรรมการดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๕					
ลำดับ	ประเด็น	บุคลากรกลุ่มเป้าหมาย	โครงการหรือกิจกรรม	ระยะเวลาในการดำเนินการ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
๑	การบ่งชี้ความรู้	บุคลากรสำนักหอสมุด	๑.๑ การทบทวนแผนการจัดการความรู้ปีการศึกษา ๒๕๕๔ ๑.๒ การวิเคราะห์ SWOT การจัดการความรู้ของสำนักหอสมุด ๑.๓ กำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายการจัดการความรู้ ปีการศึกษา ๒๕๕๕	ก.ค. ๕๕	สำนักหอสมุด
๒	การพัฒนาบุคลากรกลุ่มเป้าหมาย ๒.๑ ประเด็นความรู้ที่ ๒ : งานเป็นผล คนเป็นสุข	บุคลากรสำนักหอสมุด	๒.๑.๑ โครงการศึกษาดูงาน ๒.๑.๒ การให้ความรู้เรื่อง : งานเป็นผล คนเป็นสุข	ต.ค ๕๕ – มี.ค.๕๖	สำนักหอสมุด

ลำดับ	ประเด็น	บุคลากรกลุ่มเป้าหมาย	โครงการหรือกิจกรรม	ระยะเวลาในการดำเนินการ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
๓	การแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้	บุคลากรสำนักหอสมุด	<p>๓.๑ โครงการพี่น้องเล่าสู่กันฟัง</p> <p>๓.๑.๑ โครงการทำดีมีคนเห็น</p> <p>๓.๑.๒ แลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานโดยการนำหลักคุณธรรมมาเป็นแนวทางในการปฏิบัติ</p> <p>๓.๑.๓ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ การสร้างองค์กรแห่งความสุขจากองค์กรชั้นนำในภาคบริการ</p> <p>๓.๒ โครงการ KM Sharing Day</p>	ต.ค.๕๕ - มี.ค.๕๖	
๔	การรวบรวม/การแสวงหาความรู้ตามประเด็นที่กำหนด	ผอ.รอง ผอ. กอบกุล สุนันท์ เนาวลักษณ์ ขวัญชนก จิตติมา พ. ภัณฑุ์ธนาศิลป์ เสาวภา	<p>๔.๑.๑ เรียนรู้จากห้องสมุดเพื่อนบ้าน</p> <p>๔.๑.๒ เรียนรู้แนวปฏิบัติงานที่ดีจาก 4 องค์กรชั้นนำในภาคบริการ ได้แก่ บริษัท เอ็มเคเรสโตรองต์ จำกัด ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) โรงแรมกะตะธานี ภูเก็ตบีช รีสอร์ท โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ อินเทอร์เน็ตชนแดน: ปฏิบัติอย่างไรงานจึงเป็นผล คนมีความสุข</p>	มิ.ย.๕๕ – พ.ค.๕๖	สำนักหอสมุด

ลำดับ	ประเด็น	บุคลากรกลุ่มเป้าหมาย	โครงการหรือกิจกรรม	ระยะเวลาในการดำเนินการ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
๕	การจัดเก็บความรู้ให้เป็นระบบและการเผยแพร่	ผอ. ทิตยา พิทยพิมล ผกาทิพย์ ดนัย บุญฤทธิ์ จิตติมา พ.	๕.๑ ปฏิบัติอย่างไร งานจึงเป็นผล คนมีความสุข: กรณี สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ	เม.ย.๕๖	สำนักหอสมุด
๖	การนำความรู้มาใช้	บุคลากรสำนักหอสมุด	ปี ๒๕๕๒ – ๒๕๕๓ ๔ เรื่อง ๖.๑ บริการอย่างไรจึงเป็นเลิศ ๖.๒ ห้องสมุดกับกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองและ การเรียนรู้ตลอดชีวิต:แนวปฏิบัติที่ดี: กรณีสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ ๖.๓ R2R แนวปฏิบัติที่ดี: กรณีสำนักหอสมุด ม.ทักษิณ ๖.๔ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ: การให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการ (Customer Oriented) และการเอาใจใส่ลูกค้า(Customer Care) ปี ๒๕๕๔ ๒เรื่อง ๖.๕ แนวปฏิบัติที่ดีด้านการบริการเชิงรุก ๖.๖ แนวปฏิบัติที่ดีด้านการสร้างบรรยากาศให้เอื้อต่อการ เรียนรู้: green library	มิ.ย.๕๕ – พ.ค.๕๖	สำนักหอสมุด